

# Traitement des réclamations de la clientèle

Conformément à la réglementation, INVESTIMO s'est dotée d'un dispositif permettant de vérifier les règles de bonne conduite en matière de traitement des réclamations de sa clientèle, étant ici rappelé que l'ensemble des clients d'INVESTIMO a été classifié « client professionnel ».

On entend par « réclamation » une déclaration orale ou écrite actant le mécontentement toute personne ayant un intérêt à agir y compris en l'absence de relation contractualisée avec INVESTIMO. Ces personnes sont les clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers ou prospects (personnes ayant sollicité d'INVESTIMO la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par INVESTIMO).

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, une demande de geste commercial ou une demande d'avis ne sont pas des réclamations.

Le dispositif de traitement des réclamations couvre les points suivants :

1. l'information et l'accès de la clientèle au système de traitement des réclamations ;
2. les modalités de traitement des réclamations ;
3. le suivi, le contrôle du traitement des réclamations et la prise ne compte des manquements ou mauvaises pratiques identifiées à travers les réclamations.

Le directeur d'INVESTIMO est le Responsable en charge du traitement et du suivi des réclamations reçues

Le processus de traitement des réclamations est le suivant :

1. Les clients peuvent adresser gratuitement leur réclamation à INVESTIMO, Direction, 8, rue Louis Armand 75015 PARIS.
2. Si le Responsable des réclamations ne peut répondre à la réclamation dans un délai de dix jours maximum à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite du mécontentement, il envoie au client ayant exprimé la réclamation un accusé de réception sous le même délai et s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.
3. Dans l'éventualité où la réponse ne répondait pas à la réclamation du client, celui-ci aura possibilité de s'adresser au service Conformité d'INVESTIMO (INVESTIMO, Service Conformité, 8, rue Louis Armand 75015 PARIS) qui analysera la demande de façon indépendante. Un courrier sera alors réémis dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de réception de la demande par le service Conformité.
4. Le client a la possibilité d'adresser directement ses réclamations à l'une des autorités suivantes ou dans l'éventualité où la réponse adressée au responsable des Réclamations ou de la Conformité ne le satisfait pas :

○ L'ACPR, pour tout litige bancaire (hors refus de crédit ou absence de réponse à une demande de crédit) :

- Par courrier :

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution  
Direction du contrôle des pratiques commerciales  
75436 PARIS CEDEX 09

- Par mail via le formulaire suivant : [https://acpr.banque-france.fr/formulaire\\_transmission\\_information/banque](https://acpr.banque-france.fr/formulaire_transmission_information/banque)

○ L'AMF, pour tout litige concernant un service financier :

- Par courrier :

Autorité des Marchés Financiers  
Médiateur de l'AMF  
17, place de la Bourse  
75082 PARIS Cedex 02

- Par mail via le formulaire suivant : [https://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst\\_select\\_form\\_theme\\_id=mediation](https://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst_select_form_theme_id=mediation)

Par ailleurs, si la réclamation porte sur un refus de crédit ou une absence de réponse à une demande de crédit, et, si l'entreprise répond aux critères d'éligibilité de la médiation du crédit<sup>1</sup>, une demande de médiation peut être déposée sur le site internet de la médiation du crédit : <https://mediateur-credit.banque-france.fr/>

5. Le Responsable des réclamations restitue la réclamation dans un registre reprenant les caractéristiques de la réclamation (nom du client, objet de la réclamation, date de réception montants en jeu, date de réponse, etc) et s'assure que le traitement des réclamations est efficace et égal pour tous les clients.
6. La réponse apportée au client est archivée, sous format électronique, pendant une durée de cinq ans.

---

<sup>1</sup> Entreprises du secteur réel qui ne sont pas en situation de cessation de paiement et dont l'Excédent Brut d'Exploitation (EBE) n'est pas structurellement déficitaire.