

Traitement des réclamations de la clientèle (résumé)

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 tous les clients d'INVESTIMO sont classés en « client professionnel ».

On entend par « réclamation » une déclaration orale ou écrite actant le mécontentement de toute personne ayant un intérêt à agir ou « demandeur » 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 ces « demandeurs » 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 en 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.

Dans ce cadre, le processus de traitement des réclamations est le suivant :

1. Les « demandeurs » peuvent adresser gratuitement leur réclamation à INVESTIMO, Direction, 8, rue Louis Armand 75015 PARIS.
2. Si le Responsable des Réclamations ne peut y répondre dans un délai de dix jours maximum à compter de sa date d'envoi, il transmet au « demandeur », dans ce même délai de dix jours, un accusé de réception de prise en compte de sa réclamation mentionnant son engagement à y répondre dans un délai d'un mois maximum.
3. Dans l'éventualité où la réponse du Responsable des Réclamations ne satisferait pas le « demandeur », celui-ci a la 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 « demandeur » a par ailleurs la possibilité d'adresser directement une réclamation à l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) pour tout litige bancaire (hors refus de crédit ou absence de réponse à une demande de crédit), notamment dans l'éventualité où la réponse fournie par le Responsable des Réclamations ou de la Conformité ne le satisferait pas.

Cette réclamation peut lui être transmise :

- Soit par courrier à l'adresse suivante :
*Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
Direction du contrôle des pratiques commerciales
75436 PARIS CEDEX 09*
- Soit par mail via le formulaire suivant :
https://acpr.banquefrance.fr/formulaire_transmission_information/banque

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 crédit¹, 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 doit inscrire la réclamation dans un registre reprenant ses caractéristiques (nom du demandeur, objet de la réclamation, date de réception montants en jeu, date de réponse, etc) et s'assurer que le traitement des réclamations est efficace et le même pour tous les clients.
6. La réponse apportée au client est archivée, sous format électronique, pendant une durée de cinq ans.

¹ 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.

INVESTIMO

SOCIÉTÉ ANONYME au capital de 5.016.000 € - RCS PARIS B 732 007 877 – APE 6430Z – N° identification TVA FR 00 732 007 877
SIEGE SOCIAL : 8 rue Louis Armand • 75015 PARIS • ADRESSE POSTALE : 8 rue Louis Armand CS 71201 • 75738 PARIS CEDEX 15
Téléphone : 01 40 59 70 00 • Télécopie : 01 40 59 79 31

