

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

(Article 325-12-1 du RGAMF et Instruction AMF n°2012-07 du 13/07/2012)

ACP : n° 2011-R-05 du 15/12/2011 sur le traitement des réclamations (EEV 01/09/2012)

MODALITES DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Pour toute réclamation votre conseiller (ou le service réclamation de l'Entreprise) peut être contacté selon les modalités suivantes :



SARL CONSEIL 2L - 2, rue Xavier Bichat - 72000 Le Mans



02.44.718.301



contact@conseil2L.fr

Médiateur de l'ANACOFI-CIF

92 rue d'Amsterdam
75009 PARIS

www.anacofi.asso.fr

Médiateur de l'AMF

Mme Marielle COHEN-BRANCHE

17, place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02

www.amf.org

ACP

61 rue Taitbout
75436 Paris Cedex 09

www.acp.banque-france.fr

ORIAS

1, rue Jules Lefebvre
75311 PARIS Cedex 09

www.orias.fr

Votre conseiller s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- ➔ Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.
- ➔ Deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Une charte de la médiation est disponible sur simple demande.

Le cas échéant téléchargeable sur le site internet de notre société : **www.conseil2L.fr**

Sarl CONSEIL 2L

2, rue Xavier Bichat - 72000 Le Mans

SARL au capital de 320 000 € - Siret 500 559 661 00037 - Code APE 6622 Z

N° INTRA FR 73500559661

Tel. : **02.44.718.300**

Fax : **02.44.718.303**

Email : **contact@conseil2L.fr**

Membre de l'ANACOFI, Association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers. ANACOFI-CIF n°E001540

ORIAS n°08 040 452 Conseiller en Investissement Financier, Courtier en assurance, IOBSP Intermédiaire en Opération Bancaire et Services de Paiement. Carte T n° 1123 T 09 - Transaction immobilière sans maniement de fonds.

Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle, conforme aux Code des Assurances. COVEA RISKS Assurances, enregistré sous le n° de police 120 145 977 19 - 21 allées de l'Europe 92616 CLICHY Cedex. Tél. : 01.57.64.30.00

Charte de la médiation

L'article L 621-19 du code monétaire et financier dispose : « L'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation. La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée. L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers ».

En application de ce texte, le médiateur reçoit et instruit les réclamations et demandes de médiation adressées à l'Autorité des marchés financiers.

◆ Impartialité du médiateur

Au sein de l'Autorité des marchés financiers, Autorité Publique Indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il bénéficie d'un budget propre. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

◆ Saisine du médiateur

L'accès direct au médiateur est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles. Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers. La saisine du médiateur est gratuite.

◆ Préalable d'une première démarche

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

◆ Déroulement de la médiation

La procédure de médiation ne peut être mise en oeuvre que si les parties acceptent d'y recourir. La durée de la médiation est, en principe de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties. L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité.

◆ Saisine des tribunaux

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux. Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

◆ Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties. Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

◆ Informations et rapport annuel

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès direct font l'objet d'une mention dans les publications de l'AMF, quel qu'en soit le support. Le médiateur présente au collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Sarl CONSEIL 2L

2, rue Xavier Bichat - 72000 Le Mans
SARL au capital de 320 000 € - Siret 500 559 661 00037 - Code APE 6622 Z
N°INTRA FR 73500559661
Tel. : **02.44.718.300** Fax : **02.44.718.303** Email : **contact@conseil2l.fr**