

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le présent document décrit la politique mise en place par CEDRUS PARTNERS, prestataire de services d'investissement enregistré auprès de l'ACPR sous le code CIB 14883, et membre de l'Association des Sociétés Financière (ASF), pour traiter les réclamations adressées par ses clients potentiels et ses clients, conformément à l'article 325-12-1 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'instruction AMF n°2012-07.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Le traitement d'une réclamation est gratuit.

ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

- Le client complète la fiche de réclamation ci-dessous en spécifiant l'objet de la demande et en expliquant le plus clairement possible sa requête.
La fiche doit être adressée par courrier recommandé au Directeur Général de CEDRUS PARTNERS à l'adresse suivante :

CEDRUS PARTNERS
Monsieur Julien SUREAU
11, Rue Christophe Colomb
75 008 PARIS

- Nous accusons réception de la réclamation dans le délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.
- Nous répondons à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation.
- La réponse de CEDRUS PARTNERS, qu'il s'agisse de l'accusé de réception et de la réponse, peut être adressée par lettre ou courrier électronique.
- Si les délais ne peuvent pas être respectés à cause de circonstances particulières, nous tenons informé le client du déroulement.
- En cas de difficultés rencontrées lors du traitement de la réclamation, en cas d'insatisfaction suite à la réponse apportée par CEDRUS PARTNERS le client peut saisir le médiateur de l'AMF ou de la ASF :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse 75 082 Paris cedex 02
Demande de médiation | AMF (amf-france.org)

Médiateur de la ASF
ASF
4 rue de Longchamp
75116 Paris
01 42 56 76



FICHE DE RECLAMATION CLIENT

[réservé à CEDRUS PARTNERS] La réclamation concerne : Qualité de l'offre / Comportement vis-à-vis de la clientèle / Information-Conseil / Mise en place ou refus de service, rétractation / Délai de traitement d'une opération / Défaut ou mauvaise exécution d'une opération / Autres réclamations liées au fonctionnement du service ou du produit

Informations client :

RAISON SOCIALE :

ADRESSE :

VILLE : CODE POSTAL :

TEL : _ _ _ _ _

MAIL :@.....

Demande / réclamation :

A Le

Signature

