



PRUDENTIA PATRIMOINE

Gestion Privée

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Pour toute réclamation le service réclamation de l'Entreprise peut être contacté selon les modalités suivantes :

- Par courrier : Service Réclamations, 1 rue Ampère, 18000 Bourges
- Par tel : 02.48.26.89.88
- Par fax : 02.53.68.17.33
- Par mail : contact@prudentia.fr

PRUDENTIA mettra tout en œuvre pour répondre dans les meilleurs délais. En tout état de cause, le cabinet accusera réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de son envoi sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Une réponse à la réclamation sera formulée dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes.

Si toutefois la réponse apportée à la réclamation ne satisfaisait pas le client, ce dernier aurait alors la possibilité de faire appel au(x) Médiateur(s) suivant(s) :

Médiateur compétent litiges avec une entreprise :

Médiateur de l'Anacofi : 92, rue d'Amsterdam 75009 Paris

Médiateur compétent litiges avec un consommateur :

Pour un différend dans le cadre de l'activité CIF

▪ **Médiateur de l'AMF**

De préférence par formulaire électronique : Formulaire de demande de médiation et charte de la médiation disponible sur le site internet de l'AMF :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

PRUDENTIA

1, rue Ampère | 18000, BOURGES | T : 02 48 26 89 88 | F : 02.53.68.17.33 | contact@prudentia.fr | www.prudentia.fr

SARL au capital social de 8000,00 € - n° 517 541 298 au RCS de Bourges - code APE/NAF 6619B - TVA FR02517541298. Enregistré à l'ORIAS sous le n°09052842 (www.orias.fr) en qualité de : Courtier en assurance : Niveau de Service 1 ; Conseiller en investissement financier adhérent de l'ANACOFI, association agréée auprès de l'Autorité des Marchés Financiers ; Intermédiaire en opérations de banque et services de paiement en qualité de courtier. Transaction immobilière sur immeubles et fonds de commerce – Titulaire de la carte professionnelle n° CPI 1801 2018 000 030 524 délivrée par la CCI de Cher. Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurance, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030, Le Mans Cedex 9. Ne peut recevoir aucun fonds, effet, ou valeur.

Ou par courrier postal, à l'adresse :

Mme Marielle Cohen-Branche

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Pour un différend dans le cadre des activités d'assurance

▪ **La Médiation de l'Assurance**

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Site internet :

<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

Pour un différend dans le cadre des activités d'IOBSP et Immobilières

▪ **Médiation de la consommation - ANM Conso**

2, rue de Colmar 94300 Vincennes

Site internet IOBSP : www.anm-conso.com/anacofi-iobsp

Site internet IMMOBILIER : www.anm-conso.com/anacofi-immobilier

La médiation est gratuite pour le client.

En cas d'échec de la médiation, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents.

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.

PRUDENTIA

1, rue Ampère | 18000, BOURGES | T : 02 48 26 89 88 | F : 02.53.68.17.33 | contact@prudentia.fr | www.prudentia.fr

SARL au capital social de 8000,00 € - n° 517 541 298 au RCS de Bourges - code APE/NAF 6619B - TVA FR02517541298. Enregistré à l'ORIAS sous le n°09052842 (www.orias.fr) en qualité de : Courtier en assurance : Niveau de Service 1 ; Conseiller en investissement financier adhérent de l'ANACOFI, association agréée auprès de l'Autorité des Marchés Financiers ; Intermédiaire en opérations de banque et services de paiement en qualité de courtier. Transaction immobilière sur immeubles et fonds de commerce – Titulaire de la carte professionnelle n° CPI 1801 2018 000 030 524 délivrée par la CCI de Cher. Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurance, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030, Le Mans Cedex 9. Ne peut recevoir aucun fonds, effet, ou valeur.