

---

## **08- Réclamations de la clientèle**

dernière modification par Nicolas BRAUN

le 2024/02/08, 11:55:57

---

# Table des matières

Principes généraux .....	3
En premier lieu : votre contact habituel .....	3
En second lieu : la réclamation .....	3
En troisième lieu : la médiation .....	3
A tout moment : le tribunal compétent .....	4

## Principes généraux

L'importance de la satisfaction et des intérêts des clients de Constance Associés est première aux yeux de ses dirigeants. Il est également rappelé que la satisfaction des clients est un moteur du développement de la société et de sa notoriété de sorte qu'il doit être attaché une importance toute particulière au traitement des réclamations de la clientèle. Les retours d'expérience de la clientèle sont pris comme une opportunité d'améliorer en permanence la qualité de service et de prestation.

Une réclamation, c'est une déclaration écrite (courriel ou courrier) actant du mécontentement du client envers le professionnel, que que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Une demande d'information, d'avis, de clarification, d'explication, sur un service, produit ou une prestation ne sont pas une réclamation. Constance Associés tente néanmoins en toute circonstance de rester diligent.

Il est fait référence à ce document ou aux étapes décrites ci-après dans les documents pré-contractuels ou contractuels de Constance Associés (site internet, note d'information et de conseil, mandat de gestion, etc.).

## En premier lieu : votre contact habituel

Lorsqu'une difficulté ou un dysfonctionnement survient avec Constance Associés, l'interlocuteur commercial habituel doit être sollicité pour y remédier dans les meilleurs délais.

## En second lieu : la réclamation

Si la réponse apportée par l'interlocuteur commercial habituel ne satisfait pas, ou en cas d'absence de réponse, une réclamation écrite doit être adressée au RCCI (Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne) de la société, qui dispose d'un délai de 10 jours à compter de la date d'envoi de la réclamation. La réclamation doit récapituler l'ensemble des éléments permettant de déterminer le contexte et la nature exacte de la difficulté ou du dysfonctionnement rencontré. La date d'envoi sera autant que possible traçable, la mention "Réclamation" doit figurer clairement dans l'objet de votre message.

Par courriel : [reclamation@constance-associes.fr](mailto:reclamation@constance-associes.fr)

Par courrier : Constance Associés - A l'attention du RCCI - Réclamation - 37 avenue de Friedland - F-75008 Paris

En sus de vos écrits, vous pouvez également appeler le 01 84 17 22 62 depuis la France (+33 184 172 262 international) pour interagir oralement.

## En troisième lieu : la médiation

Si malgré les efforts de vos interlocuteurs chez Constance Associés aucune solution n'avait été trouvée vous avez la possibilité de saisir le médiateur compétent (en fonction du service ou produit) ci-dessous dans le délai de 2 mois suivant votre première réclamation écrite si vous n'avez pas eu de réponse ou à tout moment si la réponse apportée à votre réclamation écrite est insatisfaisante. La procédure de médiation est gratuite, confidentielle et impartiale.

- pour les réclamations relatives aux instruments financiers (par exemple les OPCVM gérés par Constance Associés) ou les services d'investissement comme le service de gestion de portefeuille sous mandat ou le conseil en investissement, le médiateur compétent est le Médiateur de l'AMF :
  - Par internet : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>
  - Par courrier : Médiateur de l'AMF - 17, place de la Bourse - F-75082 Paris Cedex 02
- pour les services et produits non couverts par le Médiateur de l'AMF, et notamment pour le service de courtage en assurance, le médiateur compétent est MCP Médiation :
  - Par internet : <https://mcpmediation.org/saisir-le-mediateur/>
  - Par courrier : Médiation de la consommation & patrimoine - 12, square Desnouettes - F-75015 PARIS

Pour mémoire, pour les contrats d'assurance-vie ou de capitalisation ou de retraite, quand il vous semble que c'est l'assureur qui est en faute, vous pouvez réaliser une réclamation directement auprès de l'assureur et saisir le médiateur de l'assureur.

## **A tout moment : le tribunal compétent**

Si la médiation n'aboutit pas à une réponse satisfaisante ou si Constance Associés refuse de se plier à la médiation, vous pouvez saisir le tribunal compétent. Vous pouvez saisir le tribunal compétent sans avoir saisi d'abord le médiateur. Toute procédure judiciaire vient suspendre l'éventuelle procédure de médiation en cours.

Le traitement interne des réclamations fait l'objet de la [procédure de traitement des réclamations de la clientèle](#).