

DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Conformément aux dispositions de l'article 325-12-1 du règlement de l'AMF : «Le conseiller en investissements financiers établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations que lui adressent ses clients existants ou potentiels. Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au conseiller en investissements financiers. Il répond à la réclamation du client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients.

Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients.

La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure du conseiller en investissements financiers.»

En vertu de cet article, la Société **FINANCE SOLUTION BUSINESS SAS** a mis en place la procédure suivante :

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PRINCIPES, PROCEDURE ET ORGANISATION

REGLES APPLICABLES AU TRAITEMENT

Nos engagements:

- La fiche d'information légale et le code bonne conduite sont disponibles sur le site **FRANCESSION** : www.francemention.fr
- Nous accusons réception de la réclamation dans le *délai de 10 jours* à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Nous répondons aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation dans un *délai de 2 mois* à compter de la réception de la réclamation. Si les délais ne peuvent pas être respectés à cause de circonstances

particulières, nous tenons informé le client du déroulement.

- En cas de refus de faire droit totalement ou partiellement à la réclamation ou lorsqu'elle est rejetée, nous précisons dans la réponse apportée au client les voies de recours possibles, l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) (dont les Médiateurs de l'ACIFTE et de l'AMF).
- Aucune confusion à l'égard du client entre le service de traitement des réclamations de FINANCE SOLUTION BUSINESS SAS et le dispositif de médiation indépendante.

FINANCE SOLUTION BUSINESS SAS ne met aucune tarification spécifique à la charge du client au titre des traitements de sa réclamation.

ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

IDENTIFICATION /CIRCUITS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :

Les points clés de ce dispositif sont les suivants :

- Réception de la réclamation, via la « **FICHE DE RECLAMATION CLIENT** » que le client nous retourne comme indiqué au paragraphe «**INFORMATION CLIENTS** » ;
- La fiche est identifiée par la société dans la « fiche registre unique des réclamations clients», registre tenu par la SOCIETE FINANCE SOLUTION BUSINESS SAS ;
- Gestion et traitement sans délai des réclamations adressées à la SOCIETE FINANCE SOLUTION BUSINESS SAS qui s'engage à traiter votre réclamation, renseigner la « **FICHE SUIVI DE LA RECLAMATION CLIENTS** » et la tenir à jour à chaque étape de la résolution de la réclamation dans les délais suivants :
 - o 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,
 - o 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

4. En cas de difficultés, rencontrées lors du traitement de la réclamation,

- En priorité le Service Médiation de l'ACIFTE à l'adresse suivante :

Médiateur de l'ACIFTE
26 Rue de Penthièvre
75008 Paris

- Puis le Service de Médiation de l'AMF à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02

5. Les réclamations seront analysées et archivées afin d'améliorer le service client.

INFORMATION CLIENTS

Toute réclamation peut être formulée par téléphone, mail ou courrier recommandé avec accusé de réception au Président de la Société FINANCE SOLUTION BUSINESS SAS à l'adresse suivante :

FINANCE SOLUTION BUSINESS SAS
Monsieur Jean-Luc Bertrand
19 Rue Buffon
92500 Rueil Malmaison

Ou par e-mail : jlbertrand@financesolutionbusiness.com

Vous devez spécifier l'objet de votre demande et expliquer le plus clairement possible votre requête en précisant l'objet de la demande

(utilisation de la fiche réclamation si jointe).

FICHE DE RECLAMATION CLIENT

Informations client

Nom :Prénom :

Adresse :

ville :code postal :

Tél.:Mail :

Demande / Réclamation :

A.....le

Signature