

OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Gestion des réclamations

Contexte et Objectif

Laffitte CM a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations des clients existants de Laffitte CM conformément à la réglementation (articles 313-8 et 313-8-1 du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers).

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Traitement et suivi des réclamations

Les réclamations sont reçues par Laffitte CM:

- Par courrier :

Laffitte CM
Réclamation client
29-31, rue Saint Augustin
75002 Paris

- Par téléphone auprès de votre interlocuteur habituel au +33 1 55 04 79 30

- Par fax au +33 1 55 04 78 28, Objet : réclamation client

- Par courriel adressé à contact@laffittecapital.com, objet « réclamation client »

Laffitte CM s'engage:

- à accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai);

- à répondre au client dans un délai de 2 mois maximum entre la date de réception de la déclaration et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Laffitte CM enregistre toutes les réclamations ainsi que les réponses apportées. La société répond aux demandes d'informations du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Le client est tenu informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation client, le client est informé par Laffitte CM de la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF:

- Par courrier:

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17 Place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- Par mail (formulaire électronique)

www.amf-france.org/affiche_form.asp?urldoc=mediation_FormMediation.html&Id_Tab=0&lang=fr

La charte de médiation de l'AMF est disponible sur le site internet de l'AMF:

www.amf-france.org/affiche_page.asp?urldoc=mediateur.htm&lang=fr&Id_Tab=0#charte.