



Traitement des réclamations

Conformément à l'article 325-12-1 du règlement de l'AMF concernant le statut CIF (conseiller en investissement financier), CABINET CEP a mis en place une procédure de traitement des réclamations. Ceci s'inscrit dans notre volonté d'apporter la satisfaction à nos clients et nous permettre d'améliorer nos processus.

Selon l'AMF, on entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Dispositif de traitement des réclamations

Le client envoie la fiche de réclamation complétée :

- par courrier à l'adresse :
« CABINET CEP, 25 avenue Gallieni, 77590 BOIS LE ROI »,
- par messagerie électronique à
« contact@cabinetcep.com »,
- La réclamation peut-être initiée par téléphone :
« 06.07.90.58.79 ».

Dans ce cas, CABINET CEP se réserve le droit de demander confirmation par l'envoi d'un courrier ou d'un message électronique.

Cabinet CEP envoie un accusé de réception dans un délai de 15 jours ouvrés sauf si la réponse est apportée au client sans délai. Cabinet CEP s'engage à tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés. Enfin, Cabinet CEP répondra sous un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation client.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le client pourra saisir le médiateur de la Compagnie des CGPI à l'adresse suivante :

« Compagnie des CGPI, 34 rue du Faubourg Saint Honoré, 75008 PARIS »

Outil de traitement

Les réclamations sont sauvegardées dans un outil de gestion de la relation client

Gratuité

Le traitement des réclamations par CABINET CEP est gratuit.