



IDP Stratégie
Ingénierie et développement
patrimonial

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. CONTEXTE

Conformément à la réglementation en vigueur, IDP Stratégie Ingénierie et développement patrimonial (ci-après également « IDP ») a établi et maintient opérationnel un dispositif de traitement des réclamations qui seraient émises par ses clients, concernant ses activités de Conseiller en Investissements Financiers, de Courtier en assurance et d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement.

Ce dispositif a pour vocation de traiter, de manière efficace et transparente, les réclamations des clients d'IDP, conformément aux dispositions des articles 325-23 du Règlement général de l'AMF ainsi que de l'instruction AMF DOC-2012-07 et la recommandation ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016

Aussi, le présent document vise à décrire le process à respecter par le client en cas de réclamation.

2. DEFINITION D'UNE RECLAMATION

La recommandation ACPR n°2016-R-02 du 14 novembre 2016 ainsi que l'instruction AMF n° 2012-07 (dans sa version modifiée le 12 décembre 2016) relatives au traitement des réclamations définissent une réclamation de la manière suivante :

« Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation. »

A ce titre et conformément aux doctrines des autorités de tutelle susvisées IDP, met à la disposition de sa clientèle :

- un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations,
- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations,
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé. En outre, IDP met en place les éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

3. PROCESS DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1) Les modalités de transmission des réclamations

Le client pourra présenter sa réclamation par courrier postal (lettre simple ou recommandée) au siège d'IDP, 100 rue du Dôme, 92100 Boulogne-Billancourt à l'attention de Madame Catherine Bize ou par courrier électronique à Catherine BIZE, catherine-bize@idpstrategie.fr.



IDP Stratégie

Ingénierie et développement
patrimonial

2) Le processus de traitement des réclamations

A réception de toute réclamation, celle-ci est analysée et traitée par la personne en charge du traitement des réclamations au sein de IDP, Madame Catherine Bize, qui en informe le client de sa prise en compte et du délai de réponse qui lui sera imparti par courrier avec accusé de réception, dans un délai de dix jours ouvrables.

L'accusé de réception de la demande du client pourra ne pas être communiqué au client, si dans l'intervalle une réponse à sa demande a été préalablement adressée dans le délai de dix jours ouvrables.

IDP s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec célérité et loyauté envers les clients ayant émis une réclamation.

Les réponses apportées aux réclamations sont transmises aux clients par courrier avec accusé de réception, dans un délai de deux mois.

Si toutefois, IDP n'était pas en mesure d'apporter une réponse dans les délais impartis, une information spécifique serait communiquée aux clients.

Si la réponse apportée par IDP ne satisfait pas, le client ayant émis la réclamation peut

- saisir :

- ✓ le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), Madame Marielle Cohen-Branche, 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02, pour les activités relevant du statut de conseiller en Investissements Financiers (CIF),
- ✓ la Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS Cedex 09. Site internet : <https://www.mediation-assurance.org/>, pour les activités relevant du statut d'intermédiaire en assurance (IAS),
- ✓ ANM Conso – 2 Rue de Colmar, 94 300 VINCENNES. Site internet : www.anm-conso.com/anacofi-iobsp pour les activités relevant du statut d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) et de la transaction sur immeubles et fonds de commerce

- informer l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR, Direction des pratiques commerciales, 4 Place de Budapest, CS 92459 75436 Paris cedex 09 (<https://acpr.banque-france.fr>)). Pour toutes les situations relevant de la prestation d'intermédiation en assurance ou d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement

Enfin, en cas d'échec d'une solution amiable, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.

IDP STRATÉGIE SARL
100 rue de la Pépinière
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT
FR 51800644300013 - APE 6822Z
ORIAS 09527046 ANACOFI CIF E001906