

## **Objet : Information concernant une réclamation**

Conformément à la réglementation en vigueur, l'intermédiaire financier doit avoir mis en place une procédure de réclamation.

Une réclamation est une déclaration de mécontentement d'un client envers un professionnel. Une simple demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation. Les informations ci-dessous concernent le traitement des réclamations.

### **Première étape : adressez-vous d'abord à votre interlocuteur habituel**

Privilégiez un contact direct avec lui : par téléphone ou lors d'un rendez-vous à son bureau. Il pourra peut-être répondre à votre demande à son niveau.

A défaut, il doit pouvoir vous indiquer le circuit de traitement prévu pour les réclamations.

N'hésitez pas à lui demander qu'il vous indique, dans un langage clair et compréhensible :

- comment contacter le service de traitement des réclamations, ainsi que le médiateur compétent ;
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels il s'engage.

### **Deuxième étape : écrivez au service réclamations, de préférence une lettre recommandée avec accusé de réception**

Soyez le plus clair possible dans votre courrier, énoncez l'objet de votre litige, indiquez toutes les démarches que vous avez entreprises, joignez y les copies de tous les documents utiles en conservant les originaux.

Selon les recommandations de l'ACPR et l'AMF, le service réclamations de votre intermédiaire doit vous adresser un courrier, dans les dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Ce service devrait vous apporter une réponse sur les difficultés exposées dans votre courrier de réclamation au plus tard dans les deux mois à partir de la date de réception de votre lettre.

Dans le cas où les délais ne peuvent être respectés du fait de circonstances particulières qui devront être explicitées, vous devez être informé du déroulement du traitement de votre réclamation.

Si votre demande est rejetée ou refusée, le courrier doit préciser les voies de recours possibles, et notamment les coordonnées du médiateur.

- Par email : Mme Anaëlle Ubaldino : [reclamations.clients@koris-intl.com](mailto:reclamations.clients@koris-intl.com)
- Par courrier : Koris International – Réclamations Clients  
Espace Saint Philippe, Immeuble Néri  
200 Avenue de Roumanille  
06410 BIOT

---

#### **KORIS INTERNATIONAL**

**Siège social : Espace Saint-Philippe, Immeuble NERI, 200 Avenue de Roumanille, 06410 Biot**

**Conseiller en Investissements Financiers enregistré sous le n° D011872 auprès de la CNCIF,**

**Association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers**

Tél : +33 (0)4 8872 8830

SAS au capital de 37.600 Euros - RCS Antibes n° 501518674 00038 – APE 7022Z – ORIAS n°13000579 [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

### **Troisième étape : saisissez le médiateur**

Si la réponse apportée par le service réclamation de votre interlocuteur ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur, à condition qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou soit sur le point de l'être. La procédure de la médiation est gratuite, confidentielle et impartiale.

Les coordonnées de l'organisme médiateur concerné par les produits CIF (commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission d'ordres de bourse, tenue de compte titres ou PEA, Forex (si la société est agréée), épargne salariale hors enveloppe assurantielle) sont les suivantes :

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse

75 082 Paris cedex 02

[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Les coordonnées de l'organisme médiateur sectoriel concerné par les produits assurantiels sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50 110

75 441 Paris cedex 09

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Pour toutes les autres demandes de médiation :

CMAP - Service Médiation de la consommation

39, avenue F.D. Roosevelt

75008 PARIS

[www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) – Mail: [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr)

La médiation est gratuite pour le consommateur ; le coût de la médiation est supporté exclusivement par le professionnel, dès lors qu'il a accepté le processus de médiation.

Lorsque le médiateur informe le professionnel qu'un client l'a saisi et que la demande de celui-ci est recevable, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser la médiation. S'il refuse, le client pourra, s'il souhaite maintenir sa plainte, faire appel au Tribunal.

Pour le cabinet Koris International.

---

**KORIS INTERNATIONAL**

**Siège social : Espace Saint-Philippe, Immeuble NERI, 200 Avenue de Roumanille, 06410 Biot**

**Conseiller en Investissements Financiers enregistré sous le n° D011872 auprès de la CNCIF,**

**Association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers**

Tél : +33 (0)4 8872 8830

SAS au capital de 37.600 Euros - RCS Antibes n° 501518674 00038 – APE 7022Z – ORIAS n°13000579 [www.orias.fr](http://www.orias.fr)