

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Paris Corporate Finance (ci-après « PCF ») a souhaité établir une procédure efficace et transparente en vue de procéder à un traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients.

A. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

B. Processus de traitement des réclamations

1. Réception de la réclamation

Le client doit être en mesure de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel. Les réclamations peuvent être reçues par téléphone, en personne ou par écrit (emails inclus). Lorsque PCF reçoit directement une réclamation, elle doit accuser réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce même délai.

2. Répondre à une réclamation

L'envoi de la réponse au client doit être fait dans un délai de deux mois maximum à compter de la date de réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées par PCF.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, PCF précise, dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles ou renvoie à celles mentionnées dans sa lettre de mission.

3. Le suivi des réclamations et l'information du client

PCF répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

C. Conservation des données

PCF conserve un registre contenant le suivi des réclamations reçues. Les documents reçus du client doivent être conservés et la documentation des mesures prises pour résoudre le problème doit également être conservée.

D. Contacts

Pierre-Jean Gaudel, Associé gérant

pi.gaudel@pariscf.com

01 58 36 56 85