



Suivi et traitement des réclamations clients



Date de mise à jour de la procédure	15 septembre 2023
RCCI	Intervenants
Président	Vincent TENIERE
Opérationnels concernés	Patrick CATTEAU Tous les collaborateurs plus particulièrement les gérants

La présente procédure vise à décrire de manière efficace et transparente le dispositif mis en place en termes de réclamations des clients. L'objectif est de permettre un traitement raisonnable et rapide des réclamations des clients existants ou potentiels de Patrival conformément à la réglementation en vigueur.

Le traitement des réclamations est gratuit : aucun frais ne sera facturé par Patrival pour le traitement de votre réclamation.

Cette procédure est disponible sur le site internet www.patrival.fr.

1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

2 Comment adresser une réclamation à Patrival ?

Les réclamations peuvent être envoyées par courrier, par email, ou par téléphone aux coordonnées suivantes :

Patrival S.A.
Parc des Trois Chênes
29 bis Avenue de la Marne
59290 Wasquehal
03 20 51 92 93
serviceclients@patrival.fr

3 Prise en charge de la réclamation

Patrival accuse réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables de la prise en compte la réclamation, sauf si une réponse est adressée dans ce délai.

Une réponse à la réclamation est formulée dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation sauf survenance de circonstances



particulières dûment justifiées. Dans l'éventualité où Patrival n'est pas en mesure d'apporter une réponse dans ce délai, la raison de ce retard est clairement communiquée, et il est précisé sous quel délai Patrival sera en mesure de répondre.

4 Recours

4.1 Le Médiateur de l'AMF

En cas de réponse défavorable apportée par Patrival, les personnes à l'origine de la réclamation portant sur un instrument financier ou sur un service d'investissement, et en dehors des voies judiciaires usuelles, peuvent saisir le médiateur de l'AMF :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

4.2 La médiation assurance

La procédure de médiation est également possible concernant les réclamations portant sur les produits d'assurance et pour lesquelles la médiation interne n'a pas été favorable à la personne à l'origine de la réclamation. Pour contacter la médiation assurance :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 / 75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org>

5 Enregistrement des réclamations

Les réclamations clients et les réponses qui ont été apportées sont conservées dans un dossier sécurisé sur le serveur de Patrival. Patrival assure le traitement des réclamations dans la plus grande confidentialité.