TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

Cette note est destinée à informer les clients de S.E.A. sur la procédure relative au traitement des réclamations, applicable depuis le 1er janvier 2018. On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers S.E.A. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

S.E.A. est une société agréée par l'Autorité des Marchés Financiers, sous le numéro GP91032.

Ses activités sont les suivantes :

- Gestion de FIA au sens de la Directive n° 2011/61/UE (Directive AIFM)
- Gestion de portefeuille pour compte de tiers au sens de la Directive n° 2004/39/CE Directive MIF)
- Réception, transmission d'ordres
- Conseil en investissement
- Mandats d'arbitrage dans le cadre de contrats d'assurance vie en unités de compte,
- Courtage en assurances, sous le numéro ORIAS 08040586.

Les instruments autorisés sont :

- Les instruments négociés sur un marché réglementé ou organisé,
- OPCVM et FIA européens ouverts à une clientèle non professionnelle.

La Société S.E.A. s'est engagée à toujours privilégier l'intérêt du client et à lui apporter le meilleur service, dans le respect des règles de bonne conduite. De ce fait, elle agit dans la transparence et la confiance, en s'efforçant d'apporter l'information adéquate dans un souci constant de favoriser la relation client.

Pour apporter une solution à un litige ou une réclamation, voici la procédure à suivre :

Modalités de saisine de S.E.A. :

La réclamation doit être adressée par écrit (courriel, courrier postal, courrier remis en mains propres).

Monsieur le Président SOLUTIONS D'EPARGNE ET D'ASSURANCE S.E.A.2 rue La Fayette54000 NANCY

contact@sea-finance.com

Pour s'assurer que votre réclamation nous est bien parvenue, nous vous recommandons de l'adresser en demandant un accusé de réception.

Délais de traitement d'une réclamation par S.E.A. :

- S.E.A. accuse réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables, à compter de la date de réc
- Un entretien téléphonique ou physique avec le client est planifié dans les meilleurs délais,
- Une réponse écrite, signée par un Dirigeant, est adressée au client, dans un délai de 2 mois maximum à compter de la réception du courrier de réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En dernier recours et si la réponse apportée par S.E.A. n'est pas satisfaisante, le client peut saisir un médiateur. Ce dernier est chargé de réceptionner et d'instruire la demande du client, et de proposer une solution de conciliation afin d'aboutir à un accord entre les deux parties.

Le Médiateur s'efforcera d'agir en toute indépendance dans les meilleurs délais avec pour objectif d'apporter la solution la plus adaptée de manière à préserver la meilleure relation possible entre les deux parties.

Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

L'AMF est une autorité publique indépendante. Elle veille à la protection de l'épargne, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés.

Le Médiateur intervient dans le cadre de tout litige en matière financière qui entre dans le champ de compétence de l'AMF :

- commercialisation de produits financiers,
- gestion de portefeuille,
- transmission et exécution d'ordres de bourse,
- épargne salariale,
- tenue de compte titres ou PEA,
- FOREX si la société est agréée, etc.

Il est possible de saisir le médiateur de l'AMF sur le site Internet www.amf-france.org

[http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst_select_form_theme_id=mediation]

ou d'adresser un courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse
75082 PARIS cedex 02

La charte de la médiation de l'AMF est également disponible sur le site.

Médiation de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance

Par courrier, en envoyant un dossier écrit à :

La Médiation de l'Assurance TSA 50 11075 441 Paris cedex 09

Votre dossier doit comporter les informations suivantes :

- le nom de la société d'assurance avec laquelle vous êtes en litige,
- les dates des principaux événements à l'origine du différend et un bref résumé du litige,
- les décisions ou réponses de la société d'assurances qui sont contestées,
- le numéro du contrat d'assurance et celui du dossier en cas de sinistre.

Il est impératif de joindre à votre demande la photocopie des courriers échangés avec la société d'assurances.

Par voie électronique, en complétant un formulaire de saisine sur le site de la Médiation de l'Assurance.