

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

(Article 325-23 du Règlement Général de l'AMF et Instruction AMF n° 2012-07)

La procédure de traitement des réclamations est portée à la connaissance du prospect/client par EUODIA à l'appui de la fiche d'information légale (ces informations sont également accessibles dans les lieux d'accueil de la clientèle et sur le site internet euodia.fr).

Pour toute réclamation, EUODIA peut être contactée selon les modalités suivantes :

Par voie postale : A l'attention de Monsieur MILETICH Armand au 131 Avenue Charles De Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine

Par téléphone : 01 47 38 30 07 - Par courrier électronique : reclamations@euodia.fr

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement soit au :

- Médiateur de l'ANACOFI, 92 Rue d'Amsterdam 75009 PARIS ;
- Pour l'activité de conseils en investissements financiers, Mme Marielle COHEN-BRANCHE, Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse 75082 PARIS Cedex 2 ou sur le site internet : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html>, votre choix étant définitif pour ce litige ;
- Pour l'activité d'intermédiation en assurance, La Médiation de l'Assurance, TSA 50110 75441 PARIS Cedex 09 ou sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur> ;
- Pour l'activité d'intermédiation en opérations de banque et services de paiement, Devigny Médiation, 9 avenue René Gasnier D01 49100 ANGERS, ou sur le site internet : <https://devignymediation.fr/saisir-le-mediateur.php> ;
- Pour l'activité immobilière, Médiation de la consommation, ANM Conso 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS ou sur le site internet : www.anm-conso.com/anacofi-immo.

EUODIA s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée par EUODIA dans ce délai ;
- 45 jours maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au prospect/client sauf survenance de circonstances particulières, dûment justifiées.

Une charte de la médiation est disponible sur simple demande.