

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Date de création : Juillet 2012\_v1  
 Date de mise à jour : 01/01/2016\_v2  
 Date de mise à jour : 01/07/2017\_v3  
 Date de mise à jour : 06/09/2022\_v4  
 Date de mise à jour : 28/03/2024\_v5  
 Date de mise à jour : 24/04/2025\_v6  
 Emplacement du fichier : sp\_conformite- cgp- cgp\NewCPF\KIT  
 REGLEMENTAIRE\PROCEDURES\RECLAMATION

### DIFFUSION DE LA PROCÉDURE

Transmis à (nom et prénom des personnes physiques)	Date de la transmission	Support (papier ou électronique)
Charles CLERICE DE MEYNARD CGP – Co-gérant	05/05/2025	papier
Julie BUSINELLO CGP – co-gérante	05/05/2025	papier
Pierre-Alexandre RENY CGP – co-gérant	05/05/2025	papier
William DAVID CGP – co-gérant	05/05/2025	papier
Ronan GALLACIER CGP salarié	05/05/2025	papier
Tristan SECHER CGP salarié	05/05/2025	papier
Mathilde PELLE Back office	05/05/2025	papier
Alex ULLERN Back office	05/05/2025	papier
Simon JEHAN Back office	05/05/2025	papier

### Colbert Patrimoine Finance

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes  
 www.colbertgroupe.com – tél : 02 40 71 01 66 – cpf@colbertgroupe.com

#### Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).



# Colbert

groupe

Séverine CASANO Back office	05/05/2025	papier
Emeline de SAINT STEBAN Middle office	05/05/2025	papier
Romain BARON Allocataire d'actifs	05/05/2025	papier
Virginie TROCHERIE Gestion administrative et financière	05/05/2025	papier
Solène BEYRAND Assistante de direction	05/05/2025	papier
Alice DENORT Alternante CGP	05/05/2025	papier
Ema SANTOS Alternante CGP	05/05/2025	papier
Ariel BANGA Alternant CGP	05/05/2025	papier
Victoria MENOIRET Alternante CGP	05/05/2025	papier
Lucie LOUVIOT Alternante CGP	05/05/2025	papier
Maëlan PIROT Alternant CGP	05/05/2025	papier

## **MISES À JOUR**

Toute mise à jour doit être validée par le responsable de la conformité / les dirigeants.  
Les mises à jour sont matérialisées dans le corps de la procédure en tant que tel.  
Les versions précédentes sont conservées électroniquement et archivées.

## **REFERENCES REGLEMENTAIRES**

Article L.621-19 du code monétaire et financier

Articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du code de la consommation

Article 325-23 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers

ACPR - Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations

## **Colbert Patrimoine Finance**

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes

[www.colbertgroupe.com](http://www.colbertgroupe.com) – tél : 02 40 71 01 66 – [cpf@colbertgroupe.com](mailto:cpf@colbertgroupe.com)

### **Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière**

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).

AMF – Instruction-recommandation DOC-2012-07 mise à jour le 4 juillet 2023

## ANNEXES

Registre de suivi et de contrôle des réclamations	Annexe 1
Illustrations de la notion de réclamation (ACPR)	Annexe 2

### 1. PREAMBULE

Le 1<sup>er</sup> septembre 2012, les recommandations de l'AMF et de l'ACPR sur le traitement des réclamations sont entrées en vigueur. L'ACPR a ensuite mis à jour ses recommandations sur le traitement des réclamations le 9 mai 2022 (2022-R-01). L'AMF a mis à jour son Instruction-recommandation DOC-2012-07 le 4 juillet 2023.

Dans ces recommandations, l'AMF et l'ACPR fixent des modalités de saisine et de traitement des réclamations plus protectrices. Il s'agit de garantir à l'ensemble des réclamants :

- une information claire et transparente sur les modalités d'accès aux dispositifs de traitement des réclamations et de médiation,
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé,
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés lors du traitement des réclamations.

La procédure de traitement des réclamations s'adresse :

- aux conseillers en investissements financiers,
- aux intermédiaires d'assurance,
- aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement,
- et aux agents immobiliers.

Le professionnel a un devoir d'information de son client ou client potentiel :

- avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'entrée en première relation (DER) précisant les modalités de traitement des réclamations ;
- dans les lieux d'accueil de la clientèle et sur une page dédiée du site internet du professionnel n'impliquant pas une identification préalable du réclamant, où doivent être indiquées les modalités pratiques pour effectuer une réclamation ;
- au cours du processus de traitement des réclamations, en accusant réception de sa réclamation, en le tenant informé du déroulement de sa réclamation et en lui indiquant le cas échéant les voies de recours disponibles.

#### Colbert Patrimoine Finance

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes  
[www.colbertgroupe.com](http://www.colbertgroupe.com) – tél : 02 40 71 01 66 – [cpf@colbertgroupe.com](mailto:cpf@colbertgroupe.com)

#### Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).



**Remarque :** En cas de réclamation d'un client formulée par écrit, de manière amiable ou judiciaire, vous devez procéder à une déclaration de sinistre si vous souhaitez être couvert par le contrat groupe d'assurance RCP de la CNCGP. Attention, une réclamation au sens de cette procédure ne constitue pas forcément un sinistre susceptible d'être pris en charge par l'assureur. Vous pouvez vous référer au "*Mode opératoire en cas de réclamation*" disponible dans votre espace adhérent CNCGP, rubrique RCP / Mode opératoire.

## 2. ETAPES DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

<b>J</b>	Envoi de la réclamation	Renseigner le registre des réclamations en précisant : le nom du réclamant, la date d'envoi de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.
<b>J + 10 JOURS</b>	Accuser réception de la réclamation	Répondre au réclamant dans un délai de 10 jours à compter de l'envoi de la réclamation ou accuser réception de la réclamation dans ce même délai. Ce courrier doit préciser l'organisation retenue par le professionnel pour apporter une réponse à une réclamation, les délais de traitement et les modalités de recours au médiateur compétent. Mettre à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.
<b>J + 2 MOIS</b>	Répondre à la réclamation	Tenir le réclamant informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement. La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de l'entreprise) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Mettre à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
<b>SUIVI</b>	Améliorer la pratique professionnelle	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, déterminer et mettre en œuvre des actions correctives.

## 3. RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

### Colbert Patrimoine Finance

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes  
www.colbertgroupe.com – tél : 02 40 71 01 66 – cpf@colbertgroupe.com

#### Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).



# Colbert

groupe

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel. Il peut s'agir de clients (particuliers ou professionnels), d'anciens clients, de bénéficiaires, de personnes ayant sollicité la fourniture d'un produit ou service, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation. Afin d'identifier précisément les réclamations, une liste d'illustrations établie par l'ACPR figure en **annexe 2**.

Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, il convient de l'inviter à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit et durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction.

Concernant les réclamations adressées par voie postale, le cachet de la poste fait foi pour déterminer la date d'envoi.

**Remarque :** Si un formulaire en ligne est mis à disposition sur votre site internet, vous devez veiller à ce qu'il permette au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation.  
A ce jour, il n'y a pas de formulaire en ligne de disponible sur le site de Colbert groupe – Colbert Patrimoine Finance.

Un client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (conseiller ou gestionnaire administratif). Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.

**Remarque :** Lorsque le professionnel recourt à des démarcheurs, des mandataires ou des agents commerciaux, il veille à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres clients.

→ **Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place au sein de l'entreprise (annexe 1).**

Le registre des réclamations du cabinet est disponible sur le serveur : Z:\COLBERT PATRIMOINE FINANCE\REGLEMENTATION\KIT REGLEMENTAIRE\PROCEDURES\TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.

Dès réception de la réclamation, la personne en charge du traitement des réclamations reporte dans le registre de suivi les informations suivantes : le nom du réclamant, la date d'envoi de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

## Colbert Patrimoine Finance

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes  
www.colbertgroupe.com – tél : 02 40 71 01 66 – cpf@colbertgroupe.com

### Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).



La personne en charge du traitement des réclamations est : **EMILIE ARNOULT – CHARGÉE DE CONFORMITÉ**

#### 4. ACCUSER RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

Sous 10 jours à compter de l'envoi de la réclamation, il faut :

- soit répondre à la réclamation si son traitement peut être effectué dans ce délai (voir ci-dessous, 5. *REPOSE A LA RECLAMATION*).
- soit en accuser réception à l'auteur de la réclamation ; à cette occasion, il convient de l'informer sur l'organisation retenue par le professionnel pour apporter une réponse à la réclamation, les délais de traitement et les modalités de recours au médiateur compétent.

La date d'accusé de réception doit être reportée sur le registre des réclamations.

**Dans toute réponse au réclamant**, et y compris dans l'accusé de réception, il convient de mentionner le médiateur pouvant être sollicité au cas d'espèce :

Qualité du réclamant :	Activité :	
	Conseil en investissements financiers	Autre activité
Consommateur	Médiateur de l'AMF	Médiateur de la consommation (CMAP)
Non professionnel (association à but non lucratif, société civile familiale, caisse de retraite, etc.)	Médiateur de l'AMF	Non
Professionnel (activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole)	Non	Non

Les modalités pratiques et délais de sa saisine, doivent être communiquées au réclamant, à savoir :

- pour l'activité de conseil en investissements financiers : Le Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse - 75082 Paris cedex 2 ou <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> dans un délai de deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel ;

OU

#### Colbert Patrimoine Finance

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes  
[www.colbertgroupe.com](http://www.colbertgroupe.com) – tél : 02 40 71 01 66 – [cpf@colbertgroupe.com](mailto:cpf@colbertgroupe.com)

#### Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).



# Colbert

groupe

- pour les autres activités : Le médiateur du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris ou <https://www.cmap.fr/consommateurs>, dans un délai de deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel.

Le professionnel doit transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leur sont destinées.

## 5. RÉPONSE À LA RÉCLAMATION

Le professionnel dispose d'un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement pour répondre à la réclamation.

Dans toute réponse au réclamant, il convient de mentionner le médiateur pouvant être sollicité au cas d'espèce ainsi que les modalités pratiques de sa saisine (voir ci-dessus, 4. *ACCUSER RECEPTION DE LA RECLAMATION*).

Afin de veiller au traitement de la réclamation dans le délai imparti, des rappels automatiques sont mis en place à partir du système informatique.

La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de l'entreprise) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Les personnes habilitées à répondre aux réclamations sont : Emilie ARNOULT – Chargée de conformité et Charles CLERICE DE MEYNARD – CGP/Dirigeant.

→ **Suite à la réponse apportée à la réclamation, le registre de suivi des réclamations doit être mis à jour en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.**

## 6. AMÉLIORATION DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Le traitement des réclamations doit permettre de perfectionner la pratique professionnelle en identifiant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique à l'origine de la réclamation et en déterminant des actions correctives.

→ **Renseigner le registre des réclamations concernant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique en précisant les actions correctives envisagées.**

Cela permet également d'analyser la qualité du dispositif de traitement des réclamations en procédant à l'examen de la volumétrie, de la nature des délais de traitement et de la qualité des réponses apportées. Enfin cette procédure permet aux professionnels de soumettre au moins annuellement aux instances de gouvernance appropriées du professionnel et de son groupe, une synthèse comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place, une description des

### Colbert Patrimoine Finance

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes

[www.colbertgroupe.com](http://www.colbertgroupe.com) – tél : 02 40 71 01 66 – [cpf@colbertgroupe.com](mailto:cpf@colbertgroupe.com)

**Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière**

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).



# Colbert

groupe

éventuels dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales identifiés à travers les réclamations et des mesures correctrices envisagées ou mises en œuvre.



## Colbert Patrimoine Finance

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes

[www.colbertgroupe.com](http://www.colbertgroupe.com) – tél : 02 40 71 01 66 – [cpf@colbertgroupe.com](mailto:cpf@colbertgroupe.com)

### Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).



**Colbert**

groupe

## **ANNEXE 1 - REGISTRE DE SUIVI ET DE CONTRÔLE DES RÉCLAMATIONS**

Le registre des réclamations du cabinet est disponible sur le serveur : sp\_conformite - cgp - cgp\NewCPF\KIT REGLEMENTAIRE\PROCEDURES\RECLAMATION

### **Colbert Patrimoine Finance**

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes

[www.colbertgroupe.com](http://www.colbertgroupe.com) – tél : 02 40 71 01 66 – [cpf@colbertgroupe.com](mailto:cpf@colbertgroupe.com)

#### **Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière**

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).



## ANNEXE 2 - ILLUSTRATIONS DE LA NOTION DE RÉCLAMATION (ACPR)

Cette annexe a pour ambition d'aider les professionnels à mieux identifier les réclamations en donnant quelques exemples concrets pour lesquels des difficultés d'identification ont pu être constatées.

Est par exemple une réclamation, tout mécontentement portant sur :

- Les communications publicitaires, notamment leur réception ;
- Une technique de vente (acte de démarchage) ;
- La qualité du consentement donné ou son absence ;
- La teneur d'un discours commercial ;
- La qualité d'accueil ;
- L'information précontractuelle ou le conseil, y compris si le produit ou service n'a pas été souscrit (absence, qualité) ;
- L'absence ou le délai de traitement d'une demande d'informations ou de communication de documents ;
- La qualité d'une réponse apportée ;
- L'absence ou le délai d'exécution d'une opération ou de versement de prestations ;
- Le refus d'octroi ou de souscription d'un produit ou service, y compris par personne n'étant par ailleurs pas cliente du professionnel ;
- La tarification d'un produit ou service (niveau, information...), y compris lorsque le professionnel dispose d'une liberté tarifaire ;
- L'indemnisation (refus de garantie, montant des prestations annoncé ou versé...) ;
- Une expertise (choix de l'expert, délai de réalisation, conclusions...) ;
- L'absence de remise d'une attestation de refus d'ouverture de compte ;
- L'absence ou le délai de traitement d'une demande de résiliation/clôture.

En l'absence de tout mécontentement exprimé, les demandes suivantes ne sont pas des réclamations :

- Demande de geste ou de remise commercial(e) ;
- Demande de communication de documents ;
- Demande d'exécution du contrat (demande d'opération, de prestation...) ;
- Demande d'information ou d'explications (clauses du contrat, fonctionnement du produit ou service, procédure pour souscrire ou mettre fin à un produit ou service, application de mesures gouvernementales...) ;
- Demande d'avis ou de conseil : de type juridique, sur ses droits, sur le choix d'un contrat en fonction d'une situation de famille.

*Source : Recommandation de l'ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations*

### Colbert Patrimoine Finance

32 rue la Noue Bras de Fer – 44200 Nantes  
[www.colbertgroupe.com](http://www.colbertgroupe.com) – tél : 02 40 71 01 66 – [cpf@colbertgroupe.com](mailto:cpf@colbertgroupe.com)

#### Cabinet de gestion de patrimoine et de stratégie financière

SARL au capital de 23 421,76 € – Dont le siège social est situé au 32 rue La Noue Bras de Fer, 44200 Nantes – RCS Nantes 433 805 447 – APE 7022Z – Enregistrée à l'ORIAS sous le n° unique 07 001 900 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de : Conseiller en Investissements Financiers (CIF), adhérent de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine (CNCGP), association agréée par l'AMF ; Courtier en assurances (COA) ; Carte professionnelle « Transactions immobilières » délivrée par la CCI d'Ille-et-Vilaine sous le n° CPI 3502 2018 000 028 935 (activité exercée par notre filiale Stratégie Capital Immobilier) – Garantie financière de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles dont le siège social est situé au 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex 9 – Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR42433805447. Dans un souci absolu de protection de notre clientèle, il n'est reçu aucun fonds, effet ou valeur en dehors des honoraires – N° de TVA intracommunautaire : FR21433732302 – Membre de l'association de la Compagnie des Conseils et Experts Financiers (CCEF).