



## Politique de traitement des réclamations

Cogefi souhaite satisfaire sa clientèle en toutes circonstances et notamment lorsque survient une difficulté susceptible de porter atteinte à la qualité de la relation, voire d'altérer la confiance entre le client et Cogefi.

Le groupe Cogefi porte une attention particulière à toute réclamation qui lui est transmise afin d'améliorer en permanence la qualité de ses services et prestations.

Lorsque survient une difficulté, Cogefi vous invite dans un premier temps à en faire part à votre interlocuteur habituel afin d'y remédier dans les délais les plus brefs.

Le cas échéant, vous pouvez adresser votre réclamation auprès de notre service dédié :

### **Cogefi - Service des réclamations**

11 rue Auber - 75009 Paris

Télécopie : 01.42.66.62.40

Courriel : [reclamation@cogefi.fr](mailto:reclamation@cogefi.fr)

Cogefi accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.

Cogefi s'engage à vous répondre dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de réception de votre réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas d'insatisfaction quant aux suites données par Cogefi à votre réclamation, vous avez également la possibilité d'adresser gratuitement une réclamation auprès du médiateur de l'une des deux institutions suivantes :

Médiateur de  
l'Association Professionnelle  
des Sociétés Financières  
75854 Paris Cedex 17

[Saisir le Médiateur ASF](#)

Médiateur de  
l'Autorité des Marchés Financiers  
17, place de la Bourse  
75082 Cedex 02

[Saisir le Médiateur AMF](#)