

Traitement des réclamations

L'objectif est de garantir à tous les clients directs ou indirects de Prevaal Finance (par l'intermédiaire de différents distributeurs) un traitement gratuit, efficace, égal des éventuelles réclamations.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Prevaal Finance. Une simple demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

1. Dépôt d'une réclamation

Tout porteur souhaitant adresser une réclamation à Prevaal Finance est invité à envoyer sa réclamation par courrier à :
Prevaal Finance – 4 Place des Saisons, 92400 Courbevoie – TSA 50004- 92926 La Défense Cedex
En tout état de cause, les réclamations peuvent également être communiquées par email à l'adresse suivante :
contact@prevaalfinance.fr
Ou par téléphone à notre service commercial au : 01 49 07 39 87

2. Le recours externe : le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

En cas de réponse insatisfaisante ou de désaccord persistant, vous pouvez avoir recours au Médiateur de l'AMF en écrivant à l'adresse suivante :
AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS
Médiateur de l'AMF – Mme Marielle Cohen-Branche
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
Pour toute information sur la médiation, consultez le site de l'AMF, rubrique Médiateur <https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation>.

3. Coût de la procédure de traitement des réclamations

Le traitement des réclamations est gratuit.
Vous supportez toutefois à sa charge ses propres frais et notamment ses frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel il aurait demandé assistance.

4. Délai de traitement des réclamations (hors service médiation)

Prevaal Finance s'engage à vous envoyer un courrier d'accusé réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception.
Le traitement de la réclamation n'excédera pas un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier de réclamation par le service cité ci-dessus, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

186_19032025