

Rédaction : D2R / CAPSI Conseil Validation : RCCI	111 CAPITAL <i>Recueil de procédures</i>	Référence : 111 CAPITAL- proc.002 Version : octobre 2017 Mise à jour : juillet 2018
---	---	---

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES DEMANDES D'INFORMATION

I. Cadre réglementaire

Cette procédure répond à des dispositions importantes figurant dans le Règlement Général de l'AMF, des instructions de l'AMF ou le code monétaire et financier et qui, pour mémoire, sont rappelées ci-dessous :

Articles 318-10 et 318-10-1, 321-40 et 321-41 du Règlement Général de l'AMF

[Instruction AMF n° 2012. 07 - Traitement des réclamations](#), créée le 13 juillet 2012, version applicable au 17 octobre 2014

II. Mise en application

1. Définition

Seules les réclamations et demandes d'information portant sur les services d'investissement fournis aux clients non professionnels sont prises en compte.

Etant donné que 111 CAPITAL ne fournit aucune prestation à des clients non professionnels, la procédure ne s'applique pas à la société.