

Votre contact

**Delphine ATTELÉ**

Tihel

+33781705864

delphine.attele@tihel.fr



# DER

## Document d'Entrée en Relation

**2026**

Document type établi pour votre client

# DOCUMENT D'ENTRÉE EN RELATION

## INTRODUCTION

### QU'EST-CE QUE LE DOCUMENT D'ENTRÉE EN RELATION (DER)

Le présent document (DER) a pour objet de vous communiquer des informations essentielles sur notre activité de Courtage en Crédit Immobilier, de Courtage en Assurance et de Conseil en Gestion de Patrimoine, ainsi que la réglementation applicable à notre profession. Il ne s'agit pas d'un document promotionnel, les informations qu'il contient vous sont fournies conformément à une obligation légale. Le DER doit vous être remis lors du premier rendez-vous, il doit être signé par vous, et pourra vous être communiqué lors de chaque mise à jour significative ou avant de procéder à une nouvelle opération. Nous pouvons donc être amenés à vous faire signer plusieurs fois ce « Document d'Entrée en Relation » même si vous êtes déjà client du cabinet.

## VOTRE CONTACT

### ATTELÉ Delphine

3 ROUTE DU CLOSEREAU  
44320 FROSSAY

Téléphone : **07 81 70 58 64**  
Email : **delphine.attelé@tihel.fr**

## INFORMATIONS

### PRESENTATION

La Société TIHEL (RCS SAINT NAZAIRE 800 106 163), est inscrite en tant qu'intermédiaire au Registre Unique des Intermédiaires en Assurance, Banque et Finance, géré par l'ORIAS, sous le numéro 14003226 dans les catégories suivantes :

- **Courtier en Opérations de Banque et Services de Paiement (COBSP)**
- **Courtier en Assurances (COA)**
- **Conseiller en Investissements Financiers (CIF)**

Vous pouvez vérifier cette immatriculation sur le site internet de l'ORIAS <https://www.orias.fr/>

Face à vous, un professionnel qui s'engage à :

- Respecter les dispositions réglementaires
- Se comporter avec loyauté, compétence, diligence et agir avec équité au mieux de vos intérêts
- Maintenir en permanence ses connaissances et ses compétences
- S'enquérir de vos objectifs, votre situation globale, de votre expérience avant de formuler un conseil
- Avoir recours si nécessaire à d'autres professionnels pour votre intérêt
- Communiquer de manière appropriée les informations utiles à votre prise de décision ainsi que les modalités de notre rémunération ;

Conseiller en investissements financiers

Nos conseils en gestion de patrimoine et en investissements financiers sont rendus de manière non-indépendante. Notre conseil repose sur une analyse restreinte des différents types d'instruments financiers ; notre rémunération est constituée de commissions ou avantages monétaires ou non monétaires sur les instruments financiers que vous pourriez souscrire, en rapport avec la fourniture de notre prestation de conseil. Notre rémunération est versée par un tiers ou par une personne agissant pour le compte d'un tiers, sous réserve du respect des règles sur les avantages et rémunérations nous imposant une information claire et transparente à nos clients, une qualité de service ainsi que l'obligation d'agir au mieux des intérêts de nos clients.

Lorsque notre prestation de Conseil en Investissements Financiers sera suivie d'une prestation d'intermédiation sur des produits financiers, les modalités de notre rémunération vous seront communiquées dans la « Lettre de Mission », et les montants précisés dans « la Déclaration d'Adéquation » qui vous seront soumis.

La société TIHEL est membre de l'ANACOFI-CIF, association professionnelle agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), adresse courrier : 17 Place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 et adresse internet : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org);

Notre cabinet a mis en place un processus de sélection des instruments financiers, tenant compte des facteurs de durabilité au sens de l'article 2, point 24, du règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019. Pour ce faire, nous avons procédé à l'analyse des produits que nous référençons sur la base de plusieurs critères:

- o Le fait qu'ils constituent des investissements durables au sens du Règlement SFDR ;
- o Le fait qu'ils constituent des investissements durables à vocation environnementale au sens du Règlement Taxonomie,
- o Le fait qu'ils prennent ou non en compte les incidences négatives en matière de durabilité (PIA).

Ces différents éléments vous seront expliqués dans le cadre du déroulement de notre mission.

N° ORIAS : N°14003226

Responsabilité civile professionnelle

La société Tihel propose un service d'intermédiation et de conseil, et dispose, conformément à la loi, d'une couverture en Responsabilité Civile Professionnelle.

L'Assureur MMA IARD dont le siège social est situé 160 rue Henri Champion - 72030 LE MANS Cedex 9, atteste que la SARL TIHEL est titulaire d'un contrat d'assurance de RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE N°127 128 662. Une attestation est à votre disposition sur simple demande.

Garanties

| Activités assurées               | Montants garantis par sinistre | Montants garantis par année d'assurance |
|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|
| CIF / CGP                        | 2 000 000€                     | 2 000 000€                              |
| Démarchage bancaire et financier | 2 000 000€                     | 2 000 000€                              |

Partenaires

| Nom              | Nature             | Type d'accord              | Mode de rémunération |
|------------------|--------------------|----------------------------|----------------------|
| Corum            | Société de Gestion | Contrat de partenariat     | Commission           |
| Fiducial Gérance | Société de Gestion | Convention de distribution | Commission           |

| Nom           | Nature             | Type d'accord                   | Mode de rémunération |
|---------------|--------------------|---------------------------------|----------------------|
| Inter Gestion | Société de Gestion | Convention de commercialisation | Commission           |
| MNK Partners  | Société de Gestion | Contrat de distribution         | Commission           |
| Norma Capital | Société de Gestion | Convention de distribution      | Commission           |
| WEMO-REIM     | Société de Gestion | Contrat de distribution         | Commission           |

Courtier

La société TIHEL exerce l'intermédiation en assurance (IAS) en vertu d'un mandat du client et n'est pas soumise à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une compagnie d'assurance.

L'activité d'IAS est contrôlable par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) dont voici les coordonnées : 4 place de Budapest, 75009 PARIS cedex 9 - <https://acpr.banque-france.fr/> - 01.49.95.40.00.

La société TIHEL est membre de l'ANACOFI-COURTAGE, association professionnelle agréée par l'ACPR.

Conformément à l'article R520-1 du CODE DES ASSURANCES, votre intermédiaire déclare ne pas avoir enregistré au cours de l'année précédente une part supérieure au tiers de son chiffre d'affaires au titre de l'activité d'intermédiation en assurance avec les entreprises d'assurance ou les groupes d'assurance.

Il déclare également n'avoir aucune participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % de ses droits de vote ou de son capital, détenue par une entreprise d'assurance déterminée ou par l'entreprise mère d'une entreprise d'assurance.

N° ORIAS : N°14003226

Responsabilité civile professionnelle

La société Tihel propose un service d'intermédiation et de conseil, et dispose, conformément à la loi, d'une couverture en Responsabilité Civile Professionnelle.

L'Assureur MMA IARD dont le siège social est situé 160 rue Henri Champion - 72030 LE MANS Cedex 9, atteste que la SARL TIHEL est titulaire d'un contrat d'assurance de RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE N°127 128 662. Une attestation est à votre disposition sur simple demande.

Garanties

| Activités assurées | Montants garantis par sinistre | Montants garantis par année d'assurance |
|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|
| IAS                | 2 000 000€                     | 2 315 610€                              |

Partenaires

| Nom      | Nature             | Type d'accord                             | Mode de rémunération                   |
|----------|--------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| Abeille  | Assureur           | Convention de distribution                | Commission et rétrocession sur encours |
| AFI ESCA | Assureur           | Accord de partenariat                     | Commission et rétrocession sur encours |
| Eres     | Assureur           | Convention de distribution                | Commission et rétrocession sur encours |
| KEREIS   | Courtier grossiste | Contrat de co-courtage et de distribution | Commission et rétrocession sur encours |
| Metlife  | Assureur           | Convention de distribution                | Commission et rétrocession sur encours |

Courtier en opération de banque et en service de paiements (COBSP)

La société TIHEL exerce l'intermédiation en opérations de banques et services de paiement (IOBSP) en vertu d'un mandat du client, à l'exclusion de tout mandat d'un établissement de crédit ou d'un établissement de paiement, et n'est pas soumise à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec un établissement de crédit ou un établissement de paiement.

L'activité d'IOBSP est contrôlable par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) dont voici les coordonnées : 4 place de Budapest, 75009 PARIS cedex 9 - <https://acpr.banque-france.fr/> - 01.49.95.40.00.

La société TIHEL est membre de l'ANACOFI-COURTAGE, association professionnelle agréée par l'ACPR.

La liste des partenaires n'est pas exhaustive et, tout établissement de crédit ou paiement peut être sollicité par un courtier, même sans convention de partenariat.

Conformément à l'article R519-20 du CODE MONETAIRE ET FINANCIER, votre intermédiaire déclare ne pas avoir enregistré au cours de l'année précédente une part supérieure au tiers de son chiffre d'affaires au titre de l'activité d'intermédiation avec un établissement bancaire.

Il déclare également n'avoir aucune participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % de ses droits de vote ou de son capital, détenue par un établissement de crédit ou un établissement de paiement ou par toute entité contrôlant un établissement de crédit ou un établissement de paiement.

N° ORIAS : N°14003226

Responsabilité civile professionnelle

La société Tihel propose un service d'intermédiation et de conseil, et dispose, conformément à la loi, d'une couverture en Responsabilité Civile Professionnelle.

L'Assureur MMA IARD dont le siège social est situé 160 rue Henri Champion - 72030 LE MANS Cedex 9, atteste que la SARL TIHEL est titulaire d'un contrat d'assurance de RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE N°127 128 662. Une attestation est à votre disposition sur simple demande.

Garanties

| Activités assurées | Montants garantis par sinistre | Montants garantis par année d'assurance |
|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|
| IOBSP              | 2 000 000€                     | 2 000 000€                              |

Partenaires

| Nom                                     | Nature | Type d'accord              | Type de rémunération |
|-----------------------------------------|--------|----------------------------|----------------------|
| Banque Populaire Grand Ouest            | Banque | Contrat de partenariat     | Commission           |
| Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire | Banque | partenaire hors convention | néant                |
| CIC Ouest                               | Banque | partenaire hors convention | néant                |
| Crédit Agricole Atlantique Vendée       | Banque | partenaire hors convention | néant                |

| Nom                       | Nature | Type d'accord              | Type de rémunération |
|---------------------------|--------|----------------------------|----------------------|
| Crédit Coopératif         | Banque | partenaire hors convention | néant                |
| Crédit Mutuel             | Banque | partenaire hors convention | néant                |
| Crédit Mutuel de Bretagne | Banque | partenaire hors convention | néant                |
| LCL                       | Banque | partenaire hors convention | néant                |
| Société Générale          | Banque | Contrat de partenariat     | Commission           |

Agent immobilier

Activité régie par la loi n° 70-9 du 02 janvier 1970 dite loi Hoguet et les lois, décrets et ordonnances s'y rattachant, sous couvert de la carte professionnelle n° 4402 2025 000 000 002 délivrée par la CCI (chambre de commerce et d'industrie) Nantes – St Nazaire, le 16/01/2025, valable jusqu'au 15/01/2028. L'activité est contrôlable par la DGCCRF.

Responsabilité civile professionnelle

La société Tihel propose un service d'intermédiation et de conseil, et dispose, conformément à la loi, d'une couverture en Responsabilité Civile Professionnelle.

L'Assureur MMA IARD dont le siège social est situé 160 rue Henri Champion - 72030 LE MANS Cedex 9, atteste que la SARL TIHEL est titulaire d'un contrat d'assurance de RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE N°127 128 662. Une attestation est à votre disposition sur simple demande.

Garanties financières

| Activités assurées                         | Montants garantis par sinistre | Montants garantis par année d'assurance |
|--------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|
| Intermédiaire en Transactions Immobilières | 2 000 000€                     | 2 000 000€                              |



## DURABILITÉ

Notre cabinet est susceptible de vous proposer des instruments financiers prenant en compte les facteurs de durabilité. Cette prise en compte peut porter sur les axes ci-dessous :

- Analyse de la proportion de l'investissement investi dans des activités considérées comme durables sur le plan environnemental par la classification européenne Taxonomie (autrement dit aligné à Taxonomie),
- Analyse de la proportion de l'investissement investi dans des « investissements durables » au sens du règlement SFDR,
- Prise en compte des « principales incidences négatives » dans l'analyse des produits conseillés.

## MÉDIATEURS

Pour toute réclamation, vous pouvez vous adresser par courrier à : Delphine ATTELE, gérante de la société TIHEL, 3 Route du Closereau 44320 FROSSAY ou par mail à [delphine.attele@tihel.fr](mailto:delphine.attele@tihel.fr). Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois suivant la date de réception de votre réclamation, pour laquelle vous recevrez un courrier ou un mail d'accusé réception, sous 10 jours (à moins que la réponse intervienne dans ce même délai).

A défaut de réponse satisfaisante, vous pouvez en second recours, écrire au service de Médiation suivant :

I – Cas de litiges avec une entreprise : Médiateur de l'Anacofi – 92 rue d'Amsterdam 75009 Paris

II – Cas de litiges avec un consommateur :

- Pour les activités d'assurance : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09. Site internet : <https://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>
- Pour les activités d'IOBSP et immobilières : Médiation de la consommation – ANM CONSO – 2, Rue de Colmar 94300 VINCENNES <https://www.anm-conso.com/page-saisine.php>
- Pour les activités CIF : M. Rémi BOUCHEZ – Médiateur de l'AMF – Autorité des marchés financiers 17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02 – site internet <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Le client dispose de la possibilité de saisir un médiateur indépendant. Aucune demande de médiation ne peut être examinée sans traitement préalable d'une réclamation.

# RÉMUNÉRATION

Conformément à l'article R519-25 du CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER, les modalités ou le niveau de la rémunération perçue par votre intermédiaire au titre de son activité d'intermédiation ne doit pas aller à l'encontre de son obligation d'agir au mieux des intérêts des clients ou d'influencer la qualité de sa prestation de service.

De façon générale, les prestations de votre intermédiaire peuvent être rémunérées par des honoraires de courtage et/ou des commissions. Le montant et les modalités de rémunération sont à votre disposition sur simple demande.

| Activité     | IOBSP                                                                                                                                                                 | IAS                                                                             | CIF                                                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Honoraires   | 1,5 % du montant emprunté<br>Minimum 1 800 € par dossier / Maximum 4 500 €                                                                                            | assurance<br>emprunteur :<br>175 € par dossier                                  |                                                                                 |
| Commissions* | De 0 % à 1 % du montant emprunté (hors PTZ, prêts épargne logement, prêts employeur, prêts aidés...), soumises à plafonnement.<br><br>(variables selon le partenaire) | Commissions et rétrocessions sur encours<br><br>(variables selon le partenaire) | Commissions et rétrocessions sur encours<br><br>(variables selon le partenaire) |

La rémunération est fixée dans le mandat. Les commissions sont précisées selon l'activité, soit sur le document de présentation des solutions, soit le rapport d'adéquation.

Nous vous rappelons, qu'en application de l'article L519-6 du code Monétaire et financier, « Il est interdit à toute personne physique ou morale qui apporte son concours, à quelque titre que ce soit et de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, à l'obtention ou à l'octroi d'un prêt d'argent, de percevoir une somme représentative de provision, de commissions, de frais de recherche, de démarches, de constitution de dossier ou d'entremise quelconque, avant le versement effectif des fonds prêtés. Il lui est également interdit, avant la remise des fonds et de la copie de l'acte, de présenter à l'acceptation de l'emprunteur des lettres de change, ou de lui faire souscrire des billets à ordre, en recouvrement des frais d'entremise ou des commissions».

Nous vous avons informé que la souscription du contrat de crédit est susceptible d'avoir de sérieuses conséquences sur votre situation financière et sur vos biens placés le cas échéant en garantie. En cas d'impayés afférents au(x) crédit(s) sollicité(s), vous pourriez être redevable à l'égard de l'établissement de crédit du capital restant dû majoré d'intérêts de retard ainsi que d'une indemnité.

# MÉTHODES DE COMMUNICATION

Dans le cadre de notre relation, nous mettons à disposition du Client un espace dédié et sécurisé permettant d'interagir avec son conseiller. Cet espace constitue le principal canal d'échange et offre diverses fonctionnalités, notamment :

- La mise à jour des éléments de connaissance et de profil du client,
- La transmission sécurisée de documents,
- L'accès aux informations relatives aux actifs et au passif du Client, notamment via des mécanismes d'agrégation de données financières,

Le Client autorise expressément, le cas échéant, le conseiller à recevoir directement de la part des compagnies d'assurance, établissements bancaires et autres organismes financiers, les informations le concernant, sous réserve qu'un contrat ait été préalablement conclu avec ces entités dans le cadre de la prestation du conseiller.

## Préférence pour la Communication Électronique

Afin d'assurer une fluidité et une réactivité maximales, la communication sera prioritairement réalisée par voie électronique, notamment via l'espace dédié, le courrier électronique ou d'autres outils numériques sécurisés. Toutefois, le

Client conserve la possibilité de demander une communication sous format papier pour tout document, ce qui lui sera fourni sur demande spécifique.

### **Sécurisation des échanges**

Nous nous engageons à assurer la confidentialité et la sécurité des informations échangées. Tous les échanges électroniques transitent via des canaux sécurisés, et l'accès à l'espace dédié est protégé par des dispositifs d'authentification renforcée.

### **Conservation des Documents et Historique des Échanges**

Les documents et échanges réalisés dans l'espace dédié sont conservés pendant une durée conforme aux exigences réglementaires en vigueur. Le Client peut accéder à son historique et en demander une extraction à tout moment.

En acceptant ces modalités de communication, le Client reconnaît être informé des moyens privilégiés d'échange avec son conseiller et des conditions de transmission des informations relatives à son patrimoine

# RÉCLAMATIONS

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

*(Article 325-23 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012 – MAJ 24/04/2013, 20/11/2013 et 17/10/2014 et 12/12/2016 avec effet au 01/05/2017)*

ATTENTION / RAPPEL : S'agissant des procédures et de l'organisation du traitement des réclamations, il convient de se reporter également au Code Intérieur / Traitement des Réclamations-Procédures et Organisation

## MODALITES DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Pour toute réclamation votre conseiller Delphine ATTELE peut être contacté selon les modalités suivantes :

Par courrier : au 3 route du Closereau – 44320 FROSSAY

Par tel : 07.81.70.58.64

Par mail : delphine.attelle@tihel.fr

## Traitement des réclamations :

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

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Deux mois maximums entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

## RGPD

Dans le cadre de ses prestations, notre cabinet est amenée à traiter des données personnelles du client, nécessaires à l'exécution de la relation contractuelle et, le cas échéant, pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), notre cabinet s'engage à ne collecter et traiter les données qu'au regard des finalités convenues avec le client, à préserver leur sécurité et leur intégrité, et à ne les communiquer qu'aux tiers strictement nécessaires à l'exécution des prestations ou en vertu d'une obligation légale.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle augmentée d'une période de cinq (5) ans à compter de sa cessation, conformément aux obligations légales applicables (notamment celles de l'AMF et de l'ACPR). Certaines données peuvent être conservées au-delà, jusqu'à dix (10) ans, lorsque la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme l'exige.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ses données personnelles. Lorsque le traitement repose sur son consentement, celui-ci peut être retiré à tout moment.

Pour exercer ses droits, le client peut adresser une demande sur support durable (courrier ou email) à l'attention du responsable de traitement du cabinet. En cas de difficulté, le client peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

DATE ET SIGNATURE

Rédigé en deux exemplaires dont l'un a été remis au client

Le Client

Fait à :  
Date :  
Signature :

Le Conseiller

Fait à :  
Date :  
Signature :

## MENTIONS LÉGALES

---

EURL TIHEL au capital de 1 000 € - Siège social : 3 Route du Closereau 44320 FROSSAY - RCS SAINT NAZAIRE : N° 80010616300028

APE : 6419Z - N° ORIAS : 14003226 - [www.tihel.fr](http://www.tihel.fr) - RC professionnelle MMA IARD N°127 128 662 - 160 rue Henri Champion - 72030 LE MANS cedex 9