

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

(Article 325-12-1 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/12-Maj 24/04/13, 20/11/13 et 17/10/2014)

MODALITES DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Pour toute réclamation votre conseiller (ou le service réclamation de l'Entreprise) peut être contacté selon les modalités suivantes :

Par courrier :

Par tel/ fax :

ou par mail :

Traitement des réclamations :

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

- dix jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;

- deux mois maximum entre la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client.

Saisir un médiateur :

I - Médiateur compétent litiges avec une entreprise :

Médiateur de l'Anacofi

92 rue d'Amsterdam

75009 Paris

II - Médiateurs compétents litiges avec un consommateur :

Pour les activités de CIF

Mme Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse

75082 Paris cedex 02

Site internet : <http://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Pour les activités d'assurance

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS CEDEX 09

Site internet : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

Pour les activités d'Immobilier

Médiation de la consommation - ANM Conso

2 rue de Colmar

94300 VINCENNES

Site internet IMMOBILIER : www.anm-conso.com/site/particulier.php

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 : _____