



## **MODALITES D'ENVOI ET DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Tout client de FINANCIERE ARBEVEL, sous mandat de gestion ou de conseil ou porteur de part de fonds géré par FINANCIERE ARBEVEL, doit envoyer sa réclamation par courrier à l'attention d'Isabelle Ricard, RCCI de FINANCIERE ARBEVEL au 20 rue de la Baume, 75008 Paris.

FINANCIERE ARBEVEL s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de dix jours ouvrables à compter de sa réception et à fournir une réponse dans les deux mois qui suivent la réception de la réclamation.

Quand FINANCIERE ARBEVEL rejette la demande de son client ou refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, celui-ci peut contacter le médiateur de l'AMF :

- en écrivant à Madame Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF, Autorité des marchés financiers, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02 ;
- ou en remplissant le formulaire de demande de médiation en ligne, disponible sur le site de l'AMF, avec le lien suivant : [http://www.amf-france.org/affiche\\_form.asp?urldoc=mediation\\_FormMediation.html&Id\\_Tab=0&lang=fr](http://www.amf-france.org/affiche_form.asp?urldoc=mediation_FormMediation.html&Id_Tab=0&lang=fr)

La charte de la médiation de l'AMF est également disponible sur son site en utilisant le lien suivant : [http://www.amf-france.org/affiche\\_page.asp?urldoc=mediateur.htm&lang=fr&Id\\_Tab=0#charte](http://www.amf-france.org/affiche_page.asp?urldoc=mediateur.htm&lang=fr&Id_Tab=0#charte)

Vous pouvez également prendre contact avec les services de l'ACPR, lorsque Financière Arbevel agit au titre du courtage en produits d'assurance :

ACPR - Service Informations et réclamations

61 rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09

Téléphone : 01 49 95 49 95 Télécopie : 01 49 95 40 41 Mail : [info-clientele@acp.banque-france.fr](mailto:info-clientele@acp.banque-france.fr)

\*\*\*