

<b>Rédaction</b> : RCCI <b>Validation</b> : Président		<b>Référence</b> : ARBEVEL-proc.011 <b>Version</b> : Janvier 2021
--	---	---

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Tout client de FINANCIERE ARBEVEL (client sous mandat de gestion, mandat d'arbitrage ou de conseil, porteur de part de fonds géré par FINANCIERE ARBEVEL) doit déclarer son mécontentement par courrier écrit à l'attention de Isabelle Ricard, RCCI de FINANCIERE ARBEVEL et l'envoyer au 20 rue de la Baume, 75008 Paris.

FINANCIERE ARBEVEL s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délais de 10 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 au 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/le médiateur](http://www.amf-france.org/le_mediateur)

La charte de la médiation de l'AMF est également disponible sur son site en utilisant le lien suivant : <https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html#charte>

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

Médiation de l'Assurance par voie postale (TSA 50110, 75441 Paris cedex 09), toutes les explications sont disponibles sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>