



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

(ARTICLE 325-12-1 DU RGAMF ET INSTRUCTION AMF N° 2012-07 DU 13/07/2012-Maj 24/04/2013-20/11/2013)

**MODALITÉS DE SAISINE DE L'ENTREPRISE
POUR TOUTE RÉCLAMATION, VOTRE CONSEILLER (ou L'ENTREPRISE)
PEUT ETRE CONTACTER SELON LES MODALITÉS SUIVANTES :**

Par courrier :

CARPE DIEM PATRIMOINE
49 Rue Juliette RECAMIER
69006 LYON

Par téléphone : +33 (0)4 78 52 32 70 / **Par fax :** +33 (0) 9 70 29 33 46

Par e-mail : direction@carpediempatrimoine.com

ADRESSE POSTALE DU MÉDIATEUR DE L'ENTREPRISE :

Médiateur de l'entreprise – 49 Rue Juliette Récamier – 69006 LYON

ADRESSE DU MÉDIATEUR DE L'ANACOFI :

Médiateur de l'ANACOFI - 92 rue d'Amsterdam - F-75009 Paris France

ADRESSE DU MÉDIATEUR DE L'AMF :

Mme Marielle Cohen-Branche - Médiateur de l'AMF Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse - F-75082 Paris cedex 02 France

Site Internet : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html>

ADRESSE DU MÉDIATEUR DE L'ASSURANCE :

La Médiation de l'Assurance– TSA 50110 – 75441 PARIS Cedex 09

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

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 maximum 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.