

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

**(Article 325-12-1 du RGAMF et Instruction AMF n° 20 12-07 du 13/07/12-
Maj24/04/13et 20/11/13)**

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 : 113 avenue Foch – 76600 Le Havre

Par tel : 02 35 43 77 24

ou par mail : eric.coudert@valentin-associes.com

Adresse du Médiateur de l'Anacofi : Médiateur de l'Anacofi – 92, rue d'Amsterdam - 75009 Paris

Adresse du Médiateur de l'AMF : Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse 75 082 Paris cedex 02

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.

En cas d'existence d'une charte du service de médiation du professionnel, il convient d'ajouter la mention suivante :

Une charte de la procédure de médiation est disponible sur simple demande (Le cas échéant téléchargeable sur le site internet de notre société à l'adresse suivante :.....).