

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

(Article 325-12-1 du RGAMF et instruction AMF n°2012-07 du 13/07/12-MAJ 24/04/13 et 20/11/13)

MODALITÉS DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Pour toute réclamation votre conseiller peut être contacté selon les modalités suivantes.

**Par courrier : ECO-INVEST 4, rue de l'Ecluse 68600 BIESHEIM**

**Par tel : 03.89.72.51.05**

**Ou par mail: [ecoinvest-conseils@orange.fr](mailto:ecoinvest-conseils@orange.fr)**

**Traitement des réclamations :**

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 délais ;
- 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.

**Saisir un médiateur :**

Adresse postale du médiateur de l'Entreprise :.....

Médiateur compétent litiges avec une entreprise :

Médiateur de l'Anacofi : Médiateur de l'Anacofi  
92 rue d'Amsterdam  
75009 PARIS

Médiateurs compétents litiges avec un consommateur :

Médiateur de l'AMF : 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/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html> ?

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>

Médiateur produits immobiliers et bancaires : ANM Conso 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS

Site internet : [www.anm-conso.com/anacofi-immo](http://www.anm-conso.com/anacofi-immo)

DATE ET SIGNATURE

Le client

Faits à : .....

Date : .....

Signature : .....

Le conseiller

Fait à : .....

Date : .....

Signature : .....