

TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS

AMF : Article 325-23 du RGAMF et Instruction AMF DOC-2012-07

ACPR : n° 2015-R-02 du 14/11/2016

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 :

Culture Patrimoine
Service Réclamations
1 rue Volney
75 002 PARIS

Par mail :

info@culturepatrimoine.fr

Les Médiateurs de la CNCIF de l'AMF et de l'ACPR:

AMF
Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris cedex
02 www.amf-france.org

CMAP
Service Médiation de la consommation
39 avenue F.D. ROOSEVELT
75 008 PARIS
www.cmap.fr - Mail : consommation@cmap.fr

Votre Conseiller s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- Accuser réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Répondre à la réclamation sous deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf circonstances particulièrement justifiées.