

### TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS

AMF : Article 325-12-1 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012

ACP : n° 2011-R-05 du 15/12/2011 sur le traitement des réclamations (EEV 01/09/2012)

### 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 6 place de la madeleine 75008 PARIS

Par tel : 01 79 74 24 42

ou par mail : [info@culturepatrimoine.fr](mailto:info@culturepatrimoine.fr)

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

#### CNCIF

Médiateur de la CNCIF

22, rue de longchamp

75016 PARIS

[www.cncif.org](http://www.cncif.org)

#### AMF

Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF

17, place de la Bourse

75082 Paris cedex 02

[www.amf.org](http://www.amf.org)

#### ACP

61 rue Taitbout

75436 Paris Cedex 09

[www.acp.banque-france.fr](http://www.acp.banque-france.fr)

#### ORIAS

1, rue Jules Lefebvre

753111 PARIS Cedex 09

[www.orias.fr](http://www.orias.fr)

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.