

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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

Le présent document doit être remis par le conseiller à son client ou à tout client potentiel à l'appui de la fiche d'information légale (Ces informations doivent être également accessibles dans les lieux d'accueil de la clientèle et le cas échéant sur le site internet de l'entreprise).

### MODALITES DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Pour toute réclamation votre conseiller, Monsieur François HACKER peut être contacté selon les modalités suivantes :

Par courrier : 98, rue Royale 59000 LILLE

Par tel/ fax : 03.28.07.73.96 / 03.20.74.45.49

ou par mail : [fh@hacker-associes.fr](mailto:fh@hacker-associes.fr)

Le cas échéant indiquez les coordonnées du Médiateur de l'Entreprise et obligatoirement celles des Médiateurs de l'ANACOFI et de l'AMF :

*Adresse postale du Médiateur de l'Entreprise : néant*

*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*

**( Important : une procédure identique est prévue si le CIF est IAS et/ou IOBSP- cf.Parties IAS et IOBSP)**

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 ;

Une charte de la médiation est disponible sur simple demande.