

## 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)

La procédure de Médiation dans le traitement des réclamations a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends entre le cabinet **Polaris Patrimoine** et sa clientèle.

Pour toute réclamation **Polaris Patrimoine** devra être contacté selon les modalités suivantes :

- Par courrier : POLARIS PATRIMOINE - 12 bis rue de l'église - Le Genevrey - 38450 VIF
- Par mail : r.vargas@polarispatrimoine.fr

**Polaris Patrimoine** 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.

## SAISIR UN MEDIATEUR

### - Médiateur compétent litiges avec une entreprise :

Médiateur de l'Anacofi  
92 rue d'Amsterdam - 75009 Paris

### - Médiateurs compétents litiges avec un consommateur :

#### **Pour les activités de CIF :**

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>

#### **Pour les activités d'assurance**

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS CEDEX 09

Site internet : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

#### **Pour les activités d'IOBSP et Immobilières :**

Médiation de la consommation - ANM Conso 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS

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

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