

**POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS****(Article 325-12-1 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012 modifiée)****1. Modalités de saisine de Degroof Petercam Finance pour adresser une réclamation**

Conformément à l'instruction AMF n°2012-07, on entend par réclamation une déclaration du client actant de son mécontentement envers Degroof Petercam Finance. Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation, Degroof Petercam Finance peut être contacté selon les modalités suivantes :

- Par courrier :  
Degroof Petercam Finance  
Réclamation clientèle  
44 rue de Lisbonne  
75008 Paris
- Par téléphone :  
au 01 73 44 57 81
- Par mail :  
adressé à « fr.dpf\_reclamations@degroofpetercam.com », objet « Réclamation client »

**2. Délai de traitement de la réclamation**

Degroof Petercam Finance répond rapidement aux demandes de réclamations de ses clients. Votre conseiller s'engage :

- A accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai) ;
- A répondre au client dans un délai de 2 mois maximum entre la date de réception de la déclaration et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

**3. Suites données aux réclamations**

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation client, le client est informé par Degroof Petercam Finance de la possibilité de saisir les médiateurs de l'ANACOFI et de l'AMF :

Adresse du Médiateur de l'Anacofi :

Médiateur de l'Anacofi  
92 rue d'Amsterdam  
75009 Paris  
ou par mail : [mediation@anacofi.asso.fr](mailto:mediation@anacofi.asso.fr)

Adresse du 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

Une charte de la médiation est disponible sur simple demande (le cas échéant téléchargeable sur le site internet de l'AMF à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org>, onglet « médiateur »).