

POLITIQUE RECLAMATIONS ET MEDiateUR

Ardens et Associés est attentive à satisfaire sa clientèle en toutes circonstances et notamment lorsque survient une difficulté susceptible de porter atteinte à la qualité de la relation, voire d'altérer la confiance entre le client et Ardens et Associés.

Les réclamations des clients sont suivies et peuvent donner lieu à médiation, dispositif qu'Ardens et associés s'engage à respecter

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Ardens & Associés.

Le traitement des réclamations est gratuit.

Comment effectuer une réclamation auprès d'Ardens et Associés?

Si vous avez un désaccord, vous pouvez adresser une réclamation à Ardens & Associés :

- Par courrier, à l'attention de Francine Semmel : 28, rue Boissy d'Anglas – 75008 PARIS
- Par email, ou par téléphone auprès de votre interlocuteur habituel ou auprès de Francine Semmel, Secrétaire Générale, francine.semmel@ardens.fr
- Par fax au numéro suivant : **01.47.42.44.23**

Fonctionnement :

Ardens et Associés s'engage à:

- Accuser réception de votre réclamation dans les dix jours ouvrables maximum à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.
- Répondre à votre réclamation dans un délai de deux mois maximum suivant la date de réception de la réclamation, sauf en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées.
- Traiter votre réclamation en toute confidentialité

Médiation :

Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous avez la possibilité de saisir par écrit le médiateur de l'AMF selon les modalités suivantes :

• Par courrier :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

• Par courrier électronique :

Formulaire de demande de médiation et charte de la médiation disponibles sur le site www.amf-france.org

Notre politique « RECLAMATIONS ET MEDiateur » est remise à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet www.ardens.fr