

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

**(Article 325-12-1 de RGAMF et Instruction AMF n°2012-07 du 13/07/2012 – MAJ
24/04/2013)**

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 : 3 rue Paul Nizan, 37200 Tours

Par téléphone / fax : 02.47.28.22.19 / 02.47.27.97.59

Par mail : contact@pentaconseils.com

Ou

Médiateur de l'Entreprise : Mr Schaal ou Mr Lesellier

Adresse du Médiateur de l'Anacofi : Médiateur de l'Anacofi

92 rue D'Amsterdam, 75009 Paris

Adresse du Médiateur de l'AMF : Me Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17 place de la bourse

75 082 Paris Cedex 02

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, (le cas échéant téléchargeable sur le site internet de la société à l'adresse suivante : www.pentaconseils.com).