

Information relative au traitement des réclamations

La procédure de traitement des réclamations mise en œuvre par Family Finance First est gratuite et respecte les principes suivants :

1. Quelles sont les modalités de saisine de Family Finance First en cas de réclamation ?

Les réclamations peuvent être adressées à Family Finance First suivant les moyens suivants :

- Par courrier postal¹ adressé à :

Family Finance First
95, rue de Prony
75017 Paris

- Par email: contact@familyfinancefirst.com / jean-noel.delbos@familyfinancefirst.com
- Au numéro suivant (appel non surtaxé): 01.47.66.16.78.

2. Quel est le délai de traitement des réclamations ?

Family Finance First s'attache à répondre aux réclamations qui lui parviennent dans un délai de **deux mois** à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement, sauf circonstances particulières qui donneront lieu à justification.

3. Quelles sont les voies de recours possibles?

Dans le cas où le client ne serait pas satisfait des suites données à sa réclamation, ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à la réclamation dans les délais requis, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF :

- par le formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF (de préférence) : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>
- par courrier postal :

Le Médiateur de l'AMF
17, Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

4. Les informations transmises feront-elles l'objet d'un traitement informatique ?

Oui, les données adressées à Family Finance First dans le cadre de la procédure de traitement des réclamations sont susceptibles de donner lieu à un traitement informatique. Les informations collectées ont pour objectif de permettre à Family Finance First de traiter au mieux les réclamations que le client serait susceptible de formuler relative à la fourniture d'un service d'investissement ou à la gestion d'un OPCVM. Les informations recueillies pourront faire l'objet d'un traitement informatique destiné à l'enregistrement de chaque réclamation ainsi que des mesures prises en vue de leur traitement conformément aux dispositions de l'article 321-40 du Règlement Général de l'AMF, pour une durée maximale de 5 ans après le traitement de la réclamation.

¹ Merci de préciser qu'il s'agit d'une réclamation.