

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La société FUTUREPARGNE a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Toutefois, les mécontentements peuvent survenir au cours de notre relation. C'est pourquoi nous restons à l'écoute de toutes vos remarques et réclamations. En cas de différend, nous vous invitons à adresser votre demande à l'adresse suivante :

**FUTUREPARGNE - Service Réclamation - 6 rue de terre-neuve - 49300 CHOLET**  
Ou par email à [direction@futurepargne.fr](mailto:direction@futurepargne.fr)

Nous nous engageons à répondre dans un délai de **10 jours ouvrables** à compter de la date de réception de la réclamation.

Si la réponse ne peut être apportée dans ce délai, nous accusons réception et une réponse sera apportée dans un délai de **2 mois maximum** à compter de la date de réception de la réclamation.

Si notre réponse ne vous donne pas satisfaction vous pouvez saisir par la suite le *Médiateur de l'ANACOFI* :

- à partir du site : <https://www.anacofi.asso.fr>
- par courrier simple adressé à : **ANACOFI - 92 rue d'Amsterdam - 75009 PARIS**
- par voie électronique à l'adresse suivante : [mediation@anacofi.asso.fr](mailto:mediation@anacofi.asso.fr)

Si votre réclamation porte sur l'application d'un contrat d'assurance, nous la transmettons à la société d'assurance. Pour saisir un médiateur : **La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09** ou par internet (<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+médiateur>).

Si votre réclamation porte sur un service de Conseil en Investissement Financier vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF : **Madame Marielle COHEN-BRANCHE – Autorité des Marchés Financiers – 17, place de la Bourse – 75082 PARIS CEDEX 02**

Le client non professionnel est informé qu'en cas de litige au sujet d'un mandat de Courtage en intermédiation bancaire et en services de paiement, il a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable, si le recours préalable amiable qu'il aura formulé auprès du mandataire n'a pas permis d'y mettre fin. Le mandataire informe le mandant que s'il entend recourir à un tel processus, il lui appartient de saisir la **Médiation de la consommation : ANM Conso – 2, rue de Colmar - 94300 VINCENNES** ou par internet (<https://www.anm-conso.com/site/particulier.php>).

Le client non professionnel est informé qu'en cas de litige au sujet d'un **Mandat de recherche ou de vente en transaction sur immeuble ou fonds de commerce**, il a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable, si le recours préalable amiable qu'il aura formulé auprès du mandataire n'a pas permis d'y mettre fin. Le mandataire informe le mandant que s'il entend recourir à un tel processus, il lui appartient de saisir la Médiation de la consommation : **ANM Conso – 2, rue de Colmar - 94300 VINCENNES** ou par internet (<https://www.anm-conso.com/site/particulier.php>).

### Conservation des documents

Les documents en lien avec l'objet de votre réclamation sont conservés pendant **cinq ans**, à compter de l'accusé de réception de votre réclamation.

