

# Résoudre vos problèmes

## Vous satisfaire

Meeschaert Family Office met en oeuvre 3 niveaux de recours successifs pour résoudre les problèmes que vous pourriez rencontrer et s'engage notamment, dans ce cadre, à :

- Accuser réception de toute demande écrite de votre part dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de sa réception ;
- Etudier votre demande attentivement et collecter tous les renseignements utiles pour la traiter ;
- Répondre à votre réclamation dans un délai de 2 mois maximum. Si nous ne sommes pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

### 1. PROFIL DE RISQUE FINANCIER SPÉCIFIQUE AU COMPTE

En premier lieu vous pouvez formuler toute remarque ou réclamation auprès de votre conseiller. Celui-ci se chargera de répondre à vos interrogations et de trouver une solution adaptée.

### 2. SERVICE CONTRÔLE QUALITÉ DE MEESCHAERT FAMILY OFFICE

Si la réponse apportée par votre conseiller vous paraît incomplète et/ou ne vous satisfait pas totalement vous pouvez adresser votre demande

- par courrier, au 12, Rond-Point des Champs-Élysées – 75008 Paris ;
- par email à l'adresse suivante : [servicequalite@meeschaert.com](mailto:servicequalite@meeschaert.com) ;

### 3. EN DERNIER RESSORT,

Meeschaert Family Office vous invite à vous adresser, avant tout recours judiciaire, aux organismes Médiateurs :

#### Médiateur CNCIF, association agréée par l'AMF dont Meeschaert Family Office est membre

01 56 26 06 01  
[contact@cncif.org](mailto:contact@cncif.org)  
22 rue de Longchamp  
75116 Paris

#### Autorité des Marchés Financiers

Le Médiateur  
17, place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02  
[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

#### Médiateur Banque Info Services

**ABE Info Service**  
61, rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09  
0 811 901 801 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine)  
[www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)

Des formulaires de saisine du médiateur ainsi que la Charte de la médiation sont disponibles sur le site internet [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).