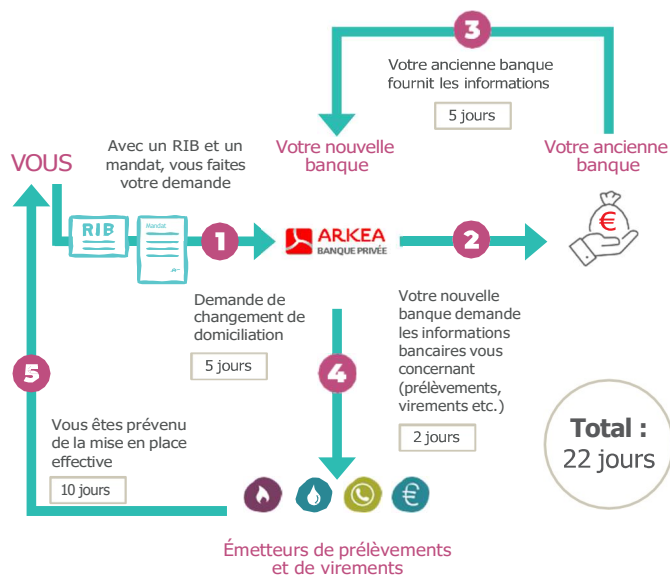


# Service Tout & Simple

## L'ESSENTIEL SUR LA MOBILITE BANCAIRE ET LES CONTACTS UTILES

**Changer de banque  
n'a jamais été aussi simple !**



Pour en savoir plus :  
rendez-vous sur le site [arkeabanqueprivée.fr](http://arkeabanqueprivée.fr) ou rencontrez l'un de nos conseillers.

**En cas de questions, difficultés ou réclamations, vous pouvez contacter votre ancienne banque ou nos services :**

■ **par courrier à ARKEA Banque Privée**

Service Relations Clientèle - 1 allée Louis Lichou - 29480 LE RELECQ-KERHUON ;

■ **par e-mail :** [contact@arkeabanqueprivatee.fr](mailto:contact@arkeabanqueprivatee.fr) ;

■ **sur le site internet :** [www.arkeabanqueprivatee.fr](http://www.arkeabanqueprivatee.fr) dans l'onglet « Contact ».

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à en accuser réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

**VOTRE DEMANDE CONCERNE :**

Vos services de paiement (hors chèques et LCR) ?  
Nous vous répondrons dans un délai maximal de 15 jours.  
*Pour des raisons indépendantes de notre volonté, ce délai pourrait être porté à 35 jours.*

Un autre sujet ?  
Nous vous répondrons dans un délai maximal de 2 mois.

Vous pouvez saisir le Médiateur compétent si vous n'êtes pas satisfait de la réponse écrite apportée à votre réclamation, et en tout état de cause au terme du délai légal de traitement de la réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou service auprès duquel vous l'avez formulée (15 jours, pouvant être porté à 35 jours pour des raisons échappant à notre contrôle pour les services et comptes de paiement, 60 jours pour tout autre sujet) :

■ **pour le domaine bancaire :**

par courrier : Monsieur Le Médiateur auprès de FEDERAL FINANCE - 29808 Brest Cedex 9 ou directement sur le site : <https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr/>  
*Notre charte de médiation est disponible sur notre site [arkeabanqueprivatee.fr](http://arkeabanqueprivatee.fr), sur le site [lemediateur.creditmutuelarkea.fr](http://lemediateur.creditmutuelarkea.fr) et dans chaque agence sur simple demande*

■ **pour votre épargne financière :**

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers - de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.



■ **pour l'exécution d'un contrat d'assurance :**

Le Médiateur de l'Assurance : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou en saisissant directement votre demande sur [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).



ARKEA Banque Privée est la structure de FEDERAL FINANCE spécialement dédiée à la gestion patrimoniale. FEDERAL FINANCE. Siège social : 1 allée Louis Lichou - 29480 LE RELECQ-KERHUON. Adresse postale : BP 97 - 29802 BREST CEDEX 9 [www.arkeabanqueprivatee.fr](http://www.arkeabanqueprivatee.fr) SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 20 747 030 euros.SIREN 318 502 747 RCS Brest: Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 001 802. Établissement de crédit agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. 07025585. 09/2024.

