

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Alma Capital & Associés.

### **Comment transmettre une réclamation**

Les réclamations peuvent être adressées à Asset management Company & Associés :

- Par courrier : 243 boulevard Saint Germain 75007 Paris
- Par mail : acadiff@aca-gestion.com
- Ou auprès de l'interlocuteur habituel du client au sein de la société de gestion.

La réclamation doit être rédigée en Français. Le traitement des réclamations est gratuit.

### **Délai de traitement de la réclamation**

Alma Capital & Associés accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la réclamation.

Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum de 2 semaines à compter de la réception de la réclamation. Si des recherches complémentaires sont nécessaires au-delà de ce délai, Alma Capital & Associés s'engage à vous informer de l'état d'avancement du traitement de la réclamation au terme du délai.

### **Recours au Médiateur**

Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous pouvez contacter le médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- Par écrit :  
Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02
- Par courrier électronique : Formulaire de demande de médiation sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) à la page Médiateur de l'AMF.