

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 Alma Capital & Associés :

- Par courrier : 96 avenue d'Iéna 75 116 Paris
- Par mail : acadiff@almacapital.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

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 à la page Médiateur de l'AMF.