

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Généralités et principes

Alliance Entreprendre a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

Définition de la réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Traitement des réclamations

La réclamation peut être faite par courrier ou courriel, ou auprès de l'interlocuteur habituel du client.

Les réclamations par courrier sont adressées à :

Alliance Entreprendre,
5-7 rue de Montessuy
75007 Paris.

Les réclamations par courriel doivent être adressées à l'adresse : contact@alliance-entreprendre.com, en précisant « Réclamation » dans l'objet du mail.

Délais de traitement

Alliance Entreprendre s'engage à :

- accuser réception de toutes les réclamations qu'elle reçoit dans un délai maximum de 10 jours sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai.
- répondre aux réclamations dans un délai de 2 mois maximum à partir de leur date de réception.
- tenir le client informé dans le cas où ce délai ne peut être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne peut être respecté.

Médiation de l'autorité des marchés financiers

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers.

Vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).