

Politique de traitement des demandes d'informations ou des réclamations clients

ALPHEYS Partenaires a la volonté d'apporter de manière permanente à ses clients un service de qualité.

Pour ce faire, ALPHEYS Partenaires a établi un dispositif de gestion des réclamations qui a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et égale les réclamations de ses clients conformément à la réglementation applicable.

Nous vous rappelons qu'une réclamation est définie comme une déclaration actant le mécontentement du client sur des sujets clairement identifiés. Une réclamation peut donc porter sur la fourniture d'une prestation, d'un service d'investissement ou d'un produit financier par ALPHEYS Partenaires.

Cependant une demande de service, de prestation, d'information, de clarification ou demande d'avis ne constitue pas une réclamation.

Vous pouvez adresser toute réclamation au Service Clientèle de ALPHEYS Partenaires à l'adresse suivante :

Service Clients

203 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris

75008 Paris

Par téléphone : +33 (0)1 88 33 11 91

Par e-mail : Clientele-alpheyspartenaires@alpheys.com

ALPHEYS Partenaires s'engage à accuser réception de votre demande dans un délai de **dix jours ouvrables** et de vous transmettre une réponse dans un délai **maximum de deux mois** à compter de la date de réception.

Dans le cas où suite aux différents échanges avec ALPHEYS Partenaires la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir les médiateurs suivants :

- AMF – A l'attention du Médiateur de l'AMF – 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02.
- La Médiation de l'Assurance – A l'attention du médiateur – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09
- ANM- 62 rue Tiquetonne- 75002 Paris – www.anm-conso.com