



GESTION DE PATRIMOINE FINANCEMENTS INTERNATIONAUX

83 rue Chevalier Merme
73600 Salins Les Thermes
Bureau : +33 (0)4 79 22 53 29
Fax : +33 (0)479 229 387
contact@alpesprestige.com

www.alpesprestige.com

CODE INTERIEUR ANNEXE

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS ET MEDIATION

(Article 325-23 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012-MAJ 24/04/2013, 20/11/13 et 17/10/2014 et 12/12/2016 avec effet au 01/05/2017)

MODALITES DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Responsable traitement des réclamations :

- Monsieur RUET Florent Gérant

Pour toute réclamation votre conseiller peut être contacté selon les modalités suivantes :

- Par courrier : 83 rue Chevalier Merme 73600 Salins les Thermes
- Par tel : +33 479 225 329
- Par Fax : +33 479 229 387
- ou par mail : f.ruet@alpesprestige.com

Lors de la réception d'une réclamation d'un client par téléphone, courriel, courrier ou télécopie celle-ci est enregistrée dans le registre de traitement des réclamations et comporte la date de réception, le nom du client et le motif de la réclamation. Si ce n'est pas le responsable du traitement qui a reçu la réclamation celle-ci lui est transmise.

Votre Conseiller s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai;

- deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Le responsable du traitement :

- ✓ Accuse réception de la réclamation du client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai
- ✓ Rappelle, dans l'accusé de réception ou dans la réponse elle-même si elle est donnée, la possibilité pour le client de saisir le médiateur si la réponse apportée ne lui convient pas
- ✓ Complète le registre de traitement avec la date d'accusé de réception ou la date de réponse le cas échéant

1/3



GESTION DE PATRIMOINE FINANCEMENTS INTERNATIONAUX

83 rue Chevalier Merme
73600 Salins Les Thermes
Bureau : +33 (0)4 79 22 53 29
Fax : +33 (0)479 229 387
contact@alpesprestige.com

www.alpesprestige.com

- ✓ Répond au client dans le délai maximum de 2 mois à compter à compter de la date de réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées et notifiées au client
- ✓ Complète le registre de traitement avec la date d'envoi de la réponse au client ou de la notification des circonstances particulières
- ✓ S'assure du suivi de la réclamation et des actions correctrices effectuées
- ✓ Complète le registre de traitement et une fois la réclamation traitée procède au classement du dossier
- ✓ Le registre des réclamations se trouve en annexe.

Le cas échéant vous trouverez les coordonnées des Médiateurs de l'ANACOFI et de l'AMF :

A l'issue de la phase de traitement de la réclamation, le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée a la faculté de saisir le médiateur de la consommation compétente.

Cette saisine est gratuite pour le client.

	OUI	NON	Coordonnées
Adhérent de l'ANACOFI pour les cas B to B nous avons choisi d'utiliser son médiateur	X	<input type="checkbox"/>	Médiateur de l'Anacofi 92 rue d'Amsterdam 75009 Paris
Si NON	Indiquer coordonnées		N/A
Adhérent de l'ANACOFI-CIF nous utilisons le Médiateur de l'AMF	X	<input type="checkbox"/>	Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 Site internet : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation
Adhérent de l'ANACOFI IMMO nous utilisons son Médiateur	X	<input type="checkbox"/>	Médiation de la consommation - ANM Conso 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS https://www.anm-conso.com/site/particulier.php
Si NON	Indiquer coordonnées		



GESTION DE PATRIMOINE FINANCEMENTS INTERNATIONAUX

83 rue Chevalier Merme
73600 Salins Les Thermes
Bureau : +33 (0)4 79 22 53 29
Fax : +33 (0)479 229 387
contact@alpesprestige.com

www.alpesprestige.com

Adhèrent de l'ANACOFI IOBSP nous utilisons son Médiateur	X	<input type="checkbox"/>	<p>Médiation de la consommation - ANMConso 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS</p> <p>https://www.anm-conso.com/site/particulier.php</p>
Si NON	Indiquer coordonnées		
Adhèrent de l'ANACOFI ASSURANCES nous utilisons son Médiateur	X	<input type="checkbox"/>	<p>La médiation de l'assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX</p> <p>http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur</p>
Si NON	Indiquer coordonnées		