

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

ALIENOR CAPITAL vous informe que conformément à sa procédure de traitement des réclamations clients, vous pouvez adresser vos réclamations gratuitement par courrier simple ou courrier recommandé à l'attention du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne, ALIENOR CAPITAL, 18 allées d'Orléans, 33000 Bordeaux ou bien par mail à jennifer.lefevre@alienorcapital.com.

Elle peut également être transmise à l'oral : par téléphone ou lors d'un rendez-vous.

Pour toute réclamation qui serait formulée à l'oral ou par messagerie instantanée, ne permettant pas au client de disposer d'une copie datée de sa réclamation, il conviendra d'inviter ce dernier à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction.

Toute réclamation fera l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client/tiers dans ce délai, et fera toutefois l'objet d'un délai maximum de réponse n'excédant pas deux mois à compter de la date d'envoi de la recommandation par le client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse.

Un service de médiation est disponible auprès de l'AMF à toutes fins utiles :
Madame Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers
[17, place de la Bourse, 75 082 Paris cedex 02.](https://www.amf-france.org/fr/17-place-de-la-bourse-75082-paris-cedex-02)

La charte de la médiation de l'AMF est également disponible sur le lien suivant :
<http://www.amf-france.org/>

[Commercialisation des OPC en Europe](#)

Les OPC gérés sont commercialisés en Belgique et au Luxembourg. Les souscripteurs étrangers sont informés des modalités de recours auprès de la société de gestion et de traitement des réclamations de la même manière que les clients ayant souscrit en France.

Pour vous assurer que votre différend entre dans le champ de compétence du Médiateur de l'AMF, vous pouvez contacter « AMF Épargne Info Service » du lundi au vendredi de 9h à 17h au +33(0) 1 53 45 62 00.

La plateforme européenne de traitement en ligne des litiges est accessible via le lien suivant :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR> »

Site internet du réseau FIN-NET : https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_fr