

Politique de réclamation – Information des clients

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers ALTERFINANCE.

La société dispose d'une organisation dédiée au traitement des réclamations émises par les Clients non professionnels et les prospects et maintient opérationnelle une procédure en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients.

Comment transmettre une réclamation

Les réclamations sont à adresser par écrit au « Responsable du traitement des réclamations » :

- Par courrier à l'adresse suivante : 9 Rue Théodore Blanc 33520 Bruges.
- Par email à l'adresse suivante : reclamation@alterfinance.fr
- Par téléphone au numéro suivant : (+33) 05.64.12.04.21

Délai de traitement de la réclamation

Alter finance accusera réception de la réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables à compter de sa réception.

Une réponse à la réclamation sera adressée dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés à compter de sa réception, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Dans l'éventualité où nous ne serions pas en mesure d'apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

Recours au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Si la réponse à votre réclamation n'est pas satisfaisante, les clients ont la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers en remplissant un formulaire sur le site de l'AMF : www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html

ou que contacter le médiateur par courrier :

Autorité des marchés financiers

La médiation

17, place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

Téléphone : (+33) 01.53.45.60.00