



Traitement des Réclamations

Date de réception de la réclamation :
Responsable du traitement :

Alpha Phi, relevant du statut de **Courtier en Assurance**, de **Conseil en Investissements Financiers**, de **Courtier en Opérations de Banque et Services de Paiement** et d'**Agent Immobilier**, a mis en place une procédure de traitement des réclamations, faisant partie intégrante d'une démarche qualité ISO 9001, qu'elle souhaite porter à votre connaissance.

Cette démarche s'articule autour de **deux principes fondamentaux** : votre accès au système de traitement des réclamations et notre organisation du traitement des dites réclamations.

Votre accès au système de traitement des réclamations

Vous trouverez ci-contre les coordonnées vous permettant de transmettre votre réclamation :

ALPHA PHI
Service Qualité ISO
33 Avenue de l'Opéra - 75002 PARIS
Tel : 01 55 35 55 35 - Fax : 01 55 35 55 30

Notre organisation du traitement des réclamations

Alpha Phi s'engage à accuser réception de votre réclamation en vous informant que celle-ci est prise en considération dans un délai de 10 jours, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Votre réclamation sera traitée dans un délai maximum de 2 mois après en avoir accusé réception.

Si votre réclamation exigeait un délai plus conséquent pour être traitée, lors de notre accusé réception, ce délai supplémentaire vous sera précisé.

Nous vous tiendrons régulièrement informé, par écrit, du suivi de votre réclamation et des étapes de celle-ci ainsi que des éventuels reports de délai.

Si vous vous opposez aux conclusions apportées, vous disposez des voies de recours suivantes :

- Le Médiateur de l'**ANACOFI** au 92 rue d'Amsterdam 75009 PARIS, pour les litiges concernant l'ensemble des statuts.
- Le Médiateur de l'**Autorité des Marchés Financiers (AMF)** au 17 Place de la Bourse 75082 PARIS cedex 2, pour les litiges liés à notre statut de Conseil en Investissements Financiers.
- Le Médiateur de l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)** au 61 rue Taitbout 75009 PARIS, pour les litiges liés à nos statuts de Courtier en Assurance et de Courtier en Opérations de Banque et Services de Paiement.

Partie qui vous est réservée	Le client	<input type="checkbox"/> Melle	<input type="checkbox"/> Mme	<input type="checkbox"/> M.
	Nom : _____	Prénom : _____		
	Adresse : _____			

	Code postal : _____	Ville : _____		
Tél. : _____		Email : _____		



Exposé de votre réclamation *

Partie qui vous est réservée

**Expliquez les circonstances et ce que vous estimez être un manquement aux engagements pris par le Conseiller*

Date et signature :

Exploitation de votre réclamation par votre conseiller

Partie réservée au Conseiller en Gestion de Patrimoine Indépendant (CGPI)

Compte – rendu des actions correctives du Conseiller

Date et signature :



Traitement des Réclamations

Date de réception de la réclamation :

Responsable du traitement :

Alpha Phi, relevant du statut de **Courtier en Assurance**, de **Conseil en Investissements Financiers**, de **Courtier en Opérations de Banque et Services de Paiement** et d'**Agent Immobilier**, a mis en place une procédure de traitement des réclamations, faisant partie intégrante d'une démarche qualité ISO 9001, qu'elle souhaite porter à votre connaissance.

Cette démarche s'articule autour de **deux principes fondamentaux** : votre accès au système de traitement des réclamations et notre organisation du traitement des dites réclamations.

Votre accès au système de traitement des réclamations

Vous trouverez ci-contre les coordonnées vous permettant de transmettre votre réclamation :

ALPHA PHI
Service Qualité ISO
33 Avenue de l'Opéra - 75002 PARIS
Tel : 01 55 35 55 35 - Fax : 01 55 35 55 30

Notre organisation du traitement des réclamations

Alpha Phi s'engage à accuser réception de votre réclamation en vous informant que celle-ci est prise en considération dans un délai de 10 jours, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Votre réclamation sera traitée dans un délai maximum de 2 mois après en avoir accusé réception.

Si votre réclamation exigeait un délai plus conséquent pour être traitée, lors de notre accusé réception, ce délai supplémentaire vous sera précisé.

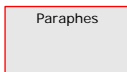
Nous vous tiendrons régulièrement informé, par écrit, du suivi de votre réclamation et des étapes de celle-ci ainsi que des éventuels reports de délai.

Si vous vous opposez aux conclusions apportées, vous disposez des voies de recours suivantes :

- Le Médiateur de l'**ANACOFI** au 92 rue d'Amsterdam 75009 PARIS, pour les litiges concernant l'ensemble des statuts.
- Le Médiateur de l'**Autorité des Marchés Financiers** (AMF) au 17 Place de la Bourse 75082 PARIS cedex 2, pour les litiges liés à notre statut de Conseil en Investissements Financiers.
- Le Médiateur de l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution** (ACPR) au 61 rue Taitbout 75009 PARIS, pour les litiges liés à nos statuts de Courtier en Assurance et de Courtier en Opérations de Banque et Services de Paiement.

Partie qui vous est réservée	Le client			<input type="checkbox"/> Melle	<input type="checkbox"/> Mme	<input type="checkbox"/> M.
	Nom :	_____	Prénom :	_____		
	Adresse :	_____				

	Code postal :	_____	Ville :	_____		
	Tél. :	_____	Email :	_____		



Exposé de votre réclamation *

Partie qui vous est réservée

**Expliquez les circonstances et ce que vous estimez être un manquement aux engagements pris par le Conseiller*

Date et signature :

Exploitation de votre réclamation par votre conseiller

Partie réservée au Conseiller en Gestion de Patrimoine Indépendant (CGPI)

Compte – rendu des actions correctives du Conseiller

Date et signature :

Nom : Prénom :

Reçu en main propre 1 exemplaire du présent document le :

Signature :

Paraphes

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

