

Gestion des réclamations

Comment introduire une réclamation ?

Tout client peut transmettre sa réclamation :

Par e-mail :

info@alpha-patrimoine.eu

Par courrier :

ALPHA PATRIMOINE S.A.
À l'attention du Compliance Officer
M. Bernard Mathot
75, Parc d'Activités
L-8308 Capellen
Luxembourg

Délais de traitement

Un accusé de réception est adressé dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si une réponse complète est fournie dans ce délai.

Une réponse est apportée dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si un délai supplémentaire est nécessaire, le client est informé de l'état d'avancement du dossier ainsi que de la date estimée de finalisation.

Escalade auprès de la Direction

En cas d'absence de réponse ou si la réponse fournie n'est pas jugée satisfaisante, le client peut adresser sa réclamation au :

ALPHA PATRIMOINE S.A.
À l'attention du Comité de Direction
75, Parc d'Activités
L-8308 Capellen
Luxembourg

Recours extrajudiciaire auprès de la CSSF

Si aucun accord n'est trouvé à l'issue du traitement interne, le client peut recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges auprès de la CSSF dans un délai d'un an à compter de l'introduction de sa réclamation auprès d'Alpha Patrimoine S.A.

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
Département juridique – CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
www.cssf.lu

Email : reclamation@cssf.lu

Tél. : (+352) 26 25 11

La CSSF agit en toute indépendance et facilite la résolution amiable des litiges entre les clients et les professionnels du secteur financier.