

Politique de gestion des plaintes et réclamations de la clientèle

Dernière mise à jour : 28/02/2018

1. Introduction

Alpha Patrimoine S.A., en tant que professionnel du secteur financier, se doit de disposer d'une structure et d'instructions internes précises pour la réception et le traitement adéquat des réclamations en provenance de sa clientèle.

Répondre de manière appropriée à chaque réclamation de ses clients relève non seulement d'une obligation légale qui s'impose à Alpha Patrimoine S.A., mais également de la volonté de la Direction d'Alpha Patrimoine S.A. de préserver son image professionnelle auprès de ses clients.

Alpha Patrimoine S.A. s'engage à traiter toute réclamation de manière efficace, loyale, transparente et objective.

2. Définition

Une réclamation est une plainte introduite auprès d'Alpha Patrimoine S.A., par une personne physique ou morale pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.

S'il ne fait aucun doute qu'il s'agit d'une plainte, le dossier sera immédiatement communiqué au Compliance Officer (M. Bernard Mathot), désigné responsable du traitement des réclamations par la Direction d'Alpha Patrimoine S.A., qui mènera les investigations ad hoc et s'assurera du correct traitement du dossier.

Des simples demandes d'informations ou d'explications ne peuvent être considérées comme étant des réclamations.

3. Modalités de communication

➤ Chaque investisseur peut transmettre une plainte :

◦ soit par courriel: info@alpha-patrimoine.eu

◦ soit par courrier à :

ALPHA PATRIMOINE S.A.

A l'attention du « Compliance Officer », M. Bernard Mathot

13, rue des Sources

L-7334 Heisdorf

4. Délai de traitement

Un accusé de réception sera envoyé au réclamant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation, sauf si la réponse apportée au réclamant se fait dans ce même délai.

Une réponse sera apportée dans un délai maximum de 1 mois depuis la date de réception de la réclamation.

Dans le cas où le traitement de la demande nécessiterait un délai supplémentaire, le réclamant sera informé de l'état d'avancement de l'analyse. La date à laquelle l'examen du dossier est susceptible de se terminer sera également indiquée au réclamant.

5. Escalation de la réclamation auprès de la Direction.

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante de la part du Compliance Officer, il a la possibilité de faire monter sa réclamation au niveau de la Direction d'Alpha Patrimoine S.A. .

Les dirigeants responsables à cet égard peuvent être contactés à l'adresse suivante :

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

6. Procédure de résolution extrajudiciaire devant la CSSF

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau de la Direction d'Alpha Patrimoine S.A. n'a pas pu aboutir à une réponse satisfaisante, Alpha Patrimoine S.A. fournira une explication complète sur sa position et informera le réclamant par écrit de l'existence de la procédure de résolution extrajudiciaire auprès de la CSSF et, le cas échéant, son engagement de recourir à cette procédure.

Si Alpha Patrimoine S.A. confirme sa décision d'avoir recours à la procédure de traitement extrajudiciaire pour régler le litige, Alpha Patrimoine S.A. communiquera au réclamant la référence au site internet de la CSSF reprenant le règlement 16-07 ainsi que les différents moyens de la contacter pour déposer une demande.

Cette procédure permet de faciliter la résolution des réclamations à l'encontre des professionnels sans passer par une procédure judiciaire ; elle ne consiste pas néanmoins en une procédure de médiation.

Une demande introduite auprès de la CSSF est recevable sous certaines conditions dont le fait qu'elle ait été soumise préalablement par écrit aux dirigeants d'Alpha Patrimoine S.A., et que le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de la réclamation.

En outre, le réclamant peut introduire une demande auprès de la CSSF dans un délai de maximum un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de Alpha Patrimoine S.A..

La résolution extrajudiciaire des réclamations est encadrée par le Règlement CSSF N°16-07, disponible sur le site internet de la CSSF : <http://www.cssf.lu/>.

Toute autre information relative au traitement des réclamations est disponible sur demande et gratuitement.