

Politique de traitement des réclamations et plaintes

A PLUS FINANCE a mis en place un dispositif de traitement et de suivi des réclamations et plaintes afin de traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément aux exigences réglementaires applicables.

L'accès aux réclamations est totalement gratuit pour le client.

Une réclamation est **une déclaration actant du mécontentement du client envers la société de gestion de portefeuille A PLUS FINANCE.**

A l'inverse, les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont pas considérées comme des réclamations au sens de l'AMF.

Traitement des réclamations au sein de A PLUS FINANCE

A PLUS FINANCE a établi et maintient opérationnelle une procédure en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients.

Toute réclamation peut être transmise gratuitement à A PLUS FINANCE via différents moyens :

Canal de transmission	Adresse
Courrier postal	A PLUS FINANCE 2 Rue Dufrenoy, 75116 Paris
Courriel électronique	middleoffice@aplusfinance.com
Par téléphone	01 40 08 03 40

A PLUS FINANCE prévoit également dans son dispositif les modalités d'enregistrement des réclamations et le suivi de leur traitement.

La société de gestion s'engage à respecter les délais réglementaires suivants pour le traitement des réclamations :

- Un délai de **10 jours ouvrables pour accusé réception** ;
- Un délai de **deux mois maximums**, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, pour apporter une réponse à la réclamation, **à compter de la date d'envoi de celle-ci** par le client / souscripteur / partenaire / distributeur ;

Si la réponse apportée à la réclamation ne leur paraît pas satisfaisante, les clients ont la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- de préférence par formulaire électronique via le site de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>
- ou par courrier postal à l'adresse suivante : Médiateur de l'AMF – 17, place de la Bourse – 75002 PARIS