



Date de réception de la réclamation :

Responsable du traitement :

Alpha Phi, relevant du statut de Conseil en Investissements Financiers, de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, d'Agent Immobilier et autorisé à réaliser des actes de démarchage bancaire et financier, a mis en place une procédure de traitement des réclamations, faisant partie intégrante d'une démarche qualité ISO 9001, que nous souhaitons 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 desdites réclamations.

## I. 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 : +33 1 55 35 55 35 – Fax : +33 1 55 35 55 30

## II. 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 ouvrables maximum, 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, ce délai supplémentaire vous sera précisé lors de notre accusé réception. 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, sans préjudice de la voie judiciaire, des voies de recours suivantes :

- ⊗ Le Médiateur de l'ANACOFI-CIF au 92 rue d'Amsterdam 75009 PARIS, si vous êtes une entreprise pour les litiges liés à l'ensemble de nos statuts ;
- ⊗ Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) au 17 Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 2, si vous êtes un consommateur pour les litiges liés à notre statut de Conseil en Investissements Financiers et nos actes de démarchage financier (<https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html>) ;
- ⊗ La Médiation de l'Assurance au TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09 pour les litiges liés à notre statut de Courtier d'Assurance (<http://www.mediation-assurance.org/saisir+le+mediateur>) ;
- ⊗ La Médiation de la Consommation - ANM Conso, au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, pour les litiges liés à notre statut d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement et nos actes de démarchage bancaire ([www.anm-conso.com/anacofi-iobsp](http://www.anm-conso.com/anacofi-iobsp)) et notre statut d'Agent immobilier ([www.anm-conso.com/anacofi-imm](http://www.anm-conso.com/anacofi-imm)).

PARTIE QUI VOUS EST RÉSERVÉE

### LE CLIENT

Mme  M.

Prénom : ..... Nom : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Tél : ..... Mail : .....

Paraphes

Paraphes



DOC127\_TRAITEMENT DES RECLAMATIONS\_ALPHA PHI - MAJ 2021 04 08



### EXPOSÉ DE VOTRE RÉCLAMATION\*

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

PARTIE QUI VOUS EST RÉSERVÉE

Date et signature :

### EXPLOITATION DE VOTRE RÉCLAMATION PAR VOTRE CONSEILLER

PARTIE RÉSERVÉE AU CONSEILLER

#### COMpte-RENDU DES ACTIONS CORRECTIVES DU CONSEILLER

Date et signature :



Date de réception de la réclamation :

Responsable du traitement :

Alpha Phi, relevant du statut de Conseil en Investissements Financiers, de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, d'Agent Immobilier et autorisé à réaliser des actes de démarchage bancaire et financier, a mis en place une procédure de traitement des réclamations, faisant partie intégrante d'une démarche qualité ISO 9001, que nous souhaitons 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.

### III. 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 : +33 1 55 35 55 35 – Fax : +33 1 55 35 55 30

### IV. NOTRE ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Alpha Phi s'engage à accusé réception de votre réclamation en vous informant que celle-ci est prise en considération dans un délai de 10 jours ouvrables maximum, 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, ce délai supplémentaire vous sera précisé lors de notre accusé réception. 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, sans préjudice de la voie judiciaire, des voies de recours suivantes :

- ⊗ Le Médiateur de l'ANACOFI-CIF au 92 rue d'Amsterdam 75009 PARIS, si vous êtes une entreprise pour les litiges liés à l'ensemble de nos statuts ;
- ⊗ Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) au 17 Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 2, si vous êtes un consommateur pour les litiges liés à notre statut de Conseil en Investissements Financiers et nos actes de démarchage financier (<https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html>) ;
- ⊗ La Médiation de l'Assurance au TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09 pour les litiges liés à notre statut de Courtier d'Assurance (<http://www.mediation-assurance.org/saisir+le+mediateur>) ;
- ⊗ La Médiation de la Consommation - ANM Conso, au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, pour les litiges liés à notre statut d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement et nos actes de démarchage bancaire ([www.anm-conso.com/anacofi-iobsp](http://www.anm-conso.com/anacofi-iobsp)) et notre statut d'Agent immobilier ([www.anm-conso.com/anacofi-immo](http://www.anm-conso.com/anacofi-immo)).

PARTIE QUI VOUS EST RÉSERVÉE

## LE CLIENT

Mme  M.

Prénom : ..... Nom : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Tél : ..... Mail : .....

Paraphes

Paraphes



### EXPOSÉ DE VOTRE RÉCLAMATION\*

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

PARTIE OÙ VOUS EST  
RÉSERVÉE

Date et signature :

### EXPLOITATION DE VOTRE RÉCLAMATION PAR VOTRE CONSEILLER

PARTIE RÉSERVÉE AU CONSEILLER

#### COMpte-RENDU DES ACTIONS CORRECTIVES DU CONSEILLER

Date et signature :

Fait à ....., le .....

Reçu en main propre 1 exemplaire du présent document.

POUR LE CLIENT

PRÉNOM, NOM ET SIGNATURE

PRÉNOM, NOM ET SIGNATURE

