

Procédure de Gestion des Réclamations des Clients

Novembre 2017

Alvexo est détenue et exploitée par VPR Safe Financial Group Limited (*ci-après dénommé «LA SOCIETE»*) une Société d'Investissement Chypriote (CIF) supervisée et réglementée par la Cyprus Securities and Exchange Commission (CySec) sous le numéro de licence 236/14 et d'enregistrement HE 322134, situé au 1, rue Agias Fylaxeos, 3025 Limassol, Chypre.

La SOCIETE a adopté la présente procédure de traitement des réclamations (*ci-après dénommée «LA PROCEDURE»*) afin d'assurer un traitement équitable et rapide des réclamations des CLIENTS.

I/ DEPOSER UNE RECLAMATION

Le CLIENT peut déposer une réclamation par écrit et l'adressée au Département Conformité de la SOCIETE à l'adresse habilitée à traiter et examiner les réclamations des CLIENTS.

Le CLIENT est invité à compléter le formulaire de réclamation ci-joint et à le déposer grâce à l'un des moyens suivants:

- 1) Par voie postale ou remise à personne à l'adresse suivante: 1, rue Agias Fylaxeos, 3025 Limassol, Chypre.
- 2) Par voie électronique à l'adresse email: compliance@alvexo.com

LE CLIENT peut demander à être **mis en relation avec le service conformité** en composant le numéro : **0170702061 de 8h à 17h du Lundi au Jeudi et de 8h à 15h le Vendredi.**

II/ RECEPTION DE LA RECLAMATION

La SOCIETE accuse bonne réception de la réclamation du CLIENT dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception et communique un numéro de référence unique de réclamation. Le CLIENT doit utiliser le numéro de référence unique dans tous ses contacts futurs avec LA SOCIETE, le médiateur financier et / ou la CySEC et/ ou l'AMF¹ concernant ladite réclamation.

¹ Autorité des Marchés Financiers <http://www.amf-france.org>

III/ TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

Lorsque la SOCIETE a accusé bonne réception de la plainte, le département compétent l'examine attentivement, étudie les circonstances et met tout en œuvre à la résolution de celle-ci sous un délai raisonnable de traitement et d'enquête.

La SOCIETE met tout en œuvre pour enquêter sur la réclamation du CLIENT et lui transmettre la conclusion de l'enquête dans un délai de deux (2) semaines à compter de la date de réception de la réclamation. Au cours de la procédure d'enquête la SOCIETE informe de l'état d'avancement du traitement de la réclamation. Un des agents de la SOCIETE peut contacter directement la CLIENT (y compris par courrier électronique ou par téléphone) afin d'obtenir les précisions et informations utiles relatives à la réclamation. La SOCIETE requière une totale coopération du CLIENT pour que le différend soit résolu le plus rapidement possible.

En fonction de la complexité de la réclamation, la SOCIETE peut conclure dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation. Dans ce cas, le CLIENT est informé par une réponse d'attente des causes du retard et du délai dans lequel la conclusion de l'enquête devrait être rendue.

La SOCIETE transmet sa conclusion par écrit ou par un autre moyen efficace.

En tout état de cause, la SOCIETE communique le résultat de l'enquête au plus tard dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de l'envoi de la réponse d'attente, en fonction de la complexité de l'affaire et de la coopération du CLIENT.

IV/ DECISION FINALE

Lorsque la SOCIETE a conclu, elle en informe LE CLIENT avec une explication détaillée et argumentée de la position de la SOCIETE et des mesures prises afin de mettre un terme au différend le cas échéant.

(a) Coordonnées du Médiateur Financier de la l'Autorité des Marchés Financiers de France

Site internet: http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst_select_form_theme_id=mediation.

Adresse postale: 17, place de la Bourse- 75082 Paris Cedex 2

Téléphone: 01 53 45 60 00

Si le CLIENT n'est pas satisfait de la conclusion finale rendue par la SOCIETE, il peut adresser au bureau de la médiation de l'AMF afin de déposer une réclamation officielle et demander une médiation et/ou une éventuelle indemnisation.

Il est important que le CLIENT contact la Médiation de l'AMF dans un délai de quatre (4) mois à compter de la réception de la conclusion finale de la SOCIETE dans un souci de traitement efficace des réclamations.

Si la SOCIETE n'est pas en mesure de rendre une conclusion définitive dans le délai maximum de trois (3) mois susmentionné, Le CLIENT peut contacter le bureau de la médiation de l'AMF au plus tard dans les quatre (4) mois à compter de la date à laquelle la SOCIETE aurait dû vous rendre sa décision finale.

(b) Coordonnées de la Cyprus Securities and Exchange Commission (CySec):

Site internet: <http://www.cysec.gov.cy>

Email: info@cysec.gov.cy

Adresse postale: Boite Postale 24996, 1306 Nicosie, Chypre

Téléphone: +357 22 506600

Fax: +357 22 506700

Le CLIENT peut déposer sa réclamation auprès de la Cyprus Securities and Exchange Commission. La Cyprus Securities and Exchange Commission n'a pas de pouvoir de restitution et, par conséquent, n'inspecte pas les réclamations individuelles.

Le droit du CLIENT d'intenter une action en justice n'est pas affecté par l'existence ou l'utilisation de toute procédure de réclamation susmentionnée.
