Albéa Patrimoine s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

10 jours ouvrables maximum à compter de son envoi pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;

2 mois maximum entre la date d'envoi de la 1ère réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

ALBÉA
PATRIMOINE

Crédit photo : GettyImages - EA028G (11-2024)

Imprimerie SIPAP - Pôle République 1, 2 rue des Transporteurs - BP 91077 - 86061 POITIERS cedex 9
Fabrication sur papier issu des forêts gérées durablement – IFGD.

ALBÉA PATRIMOINE

Siège Social, 70 avenue de l'Europe - 92270 Bois-Colombes · Société Anonyme au capital social de 43 098 408 euros · Immatriculée à l'ORIAS sous le n°12 067 113 · www.orias.fr · 751 726 076 RCS Nanterre · Société qui ne peut recevoir aucun fonds, effet ou valeur · Conseiller en Investissements Financiers adhérent à l'ANACOFI-CIF : 92 rue d'Amsterdam - 75009 Paris sous le N° E009097, Association agréée par l'AMF · Albéa Patrimoine exerce également une activité de courtage d'assurances Code NAF 6622Z · Albéa Patrimoine est adhérent de l'ANACOFI-COURTAGE, association agréée par l'ACPR · Assurance RC Professionnelle n°ACDPPQ souscrite auprès de LIBERTY · N° TVA Intracommunautaire FR 20 751 726 076.

www.albea-patrimoine.com

Réclamation

Albéa Patrimoine souhaite vous apporter la meilleure qualité de service et de conseil.

C'est pourquoi, si vous avez une insatisfaction ou une difficulté relative à nos services, nous nous engageons à y répondre dans les plus brefs délais.

albea-patrimoine.com

afer
CORRESPONDANT

ALBÉA
PATRIMOINE

Pour soumettre votre réclamation, nous vous invitons à suivre ces 3 étapes :

1 Votre conseiller Albéa Patrimoine

Il est votre **interlocuteur privilégié**. Prenez directement contact avec lui, il pourra vous apporter les premiers éléments de réponse et vous conseiller.

2 Notre service réclamation

Si vous estimez que votre échange avec votre conseiller Albéa Patrimoine ne vous a pas apporté de solution satisfaisante, vous pouvez contacter notre **service réclamation** :

Par courrier
Albéa Patrimoine
service réclamation
TSA 91111
92273 Bois-Colombes Cedex

Par voie électronique
reclamation.clients@
albea-patrimoine.com

3 Un médiateur indépendant

Si le traitement de la réclamation par Albéa Patrimoine ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir un médiateur indépendant dans les conditions suivantes.

Lorsque votre différend porte sur la souscription d'un produit financier.

En cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois ou de réponse insatisfaisante d'Albéa Patrimoine, vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF par courrier ou formulaire électronique :

Si vous êtes une entreprise
Médiateur de l'Association de CIF ANACOFI
92 rue d'Amsterdam
75009 Paris

Si vous êtes un particulier
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Lorsque votre différend porte sur l'application ou l'interprétation d'un produit d'assurance.

La Médiation de l'Assurance
TSA 50 110
75441 Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org

Vous pouvez saisir le Médiateur dès réception de notre réponse et en tout état de cause, deux mois après votre première réclamation écrite adressée à Albéa Patrimoine, que vous ayez ou non reçu de réponse de notre part.

En cas d'échec ou à défaut d'utiliser la voie de recours amiable, le litige peut être porté devant les tribunaux compétents.