

Politique de réclamation

Afin d'accompagner les clients existants ou potentiels, Altaroc Partners a mis en place une procédure visant à garantir un traitement gratuit, rapide et efficace des réclamations. Ce dispositif de gestion dédié propose ainsi une ligne d'accueil pour la prise en charge des éventuelles réclamations.

Définition d'une réclamation (Article 318-10 RG AMF)

Une réclamation est la manifestation d'une insatisfaction ou l'expression d'un mécontentement d'un client à l'encontre de son fournisseur pour un dysfonctionnement lié aux produits ou au processus lui-même que le client impute à ce dernier et dont il demande le traitement.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Modalités de saisine d'Altaroc Partners

Les réclamations peuvent être adressées soit par le biais de votre intermédiaire financier habituel, soit directement auprès de la société de gestion, au choix selon les modalités suivantes :

Par courrier	Par email
Altaroc Partners Réclamations clients 61 rue des Belles Feuilles 75016 PARIS	contact@altaroc.pe

Le client résidant dans un autre pays de commercialisation que la France peut s'adresser à la société en français, en anglais ou dans l'une des langues officielles de ce pays.

Délais de traitement

Altaroc Partners s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables (sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai) et à répondre à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de celle-ci par le client, sauf circonstances particulières dûment justifiées (auquel cas le client en sera avisé).

Altaroc Partners s'engage à informer le client concernant le déroulement du traitement de sa réclamation et à le tenir informé de la raison du retard éventuel en lui précisant un nouveau délai de réponse.

Information du client

Le client peut se renseigner sur le déroulement du traitement de la réclamation par courrier ou par téléphone auprès de son interlocuteur habituel. Le client est informé de l'issue accordée à sa réclamation par email ou par courrier.

Saisine du Médiateur de l'AMF ou action au civil

Dans l'éventualité où le client jugerait la réponse apportée par Altaroc Partners insatisfaisante, celui-ci a alors la possibilité de saisir **gratuitement** le Médiateur de l'AMF.

Cette démarche doit s'effectuer :

- Soit par courrier à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers

La médiation
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- Soit par mail (formulaire électronique) : <http://www.amf-france.org>
Rubrique « Le Médiateur »

Politique mise à jour le 07/072025