



TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Février 2020

Conformément à la réglementation, Eiffel Investment Group SAS a établi et maintient opérationnelle une procédure en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients.

Pour toute réclamation, le client peut adresser un courrier à Eiffel Investment Group SAS à l'adresse suivante :

Eiffel Investment Group SAS
Direction Générale
9 rue Newton
75116 Paris

Eiffel Investment Group SAS accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation, sauf si une réponse vous a été apportée dans ce délai.

Une réponse à votre réclamation vous est formulée dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfaisait pas, vous avez la possibilité de faire appel gratuitement au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- Par courrier postal :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 2

Par formulaire électronique, accessible sur le site internet de l'AMF, <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine>

Pour les litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF, le choix du client de s'adresser :

- soit au médiateur d'entreprise ou à un médiateur sectoriel ou de fédération professionnelle, lorsque l'un d'eux existe, dès lors qu'il a signé une convention avec le médiateur de l'AMF et que celle-ci a été notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation,
- soit au médiateur de l'AMF,

est définitif.