



Informations sur la politique de traitement des réclamations

Personnes en charge du traitement des réclamations

Monsieur Stéphane COLIN (Président)
Monsieur Khaled BENJENNET (Directeur Général)

Modalités de saisine

- Tout client ou prospect souhaitant adresser une réclamation à AFRICINVEST EUROPE est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

Réclamations - AFRICINVEST EUROPE
16 Bis Avenue de la Motte – Picquet
75007 Paris

- Par Téléphone : 01.73.04.34.40
- Par mail : France@africinvest.com

Délai de traitement des réclamations

- Accusé de réception de la réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter de sa réception,
- Réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Recours au Médiateur

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation et si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client pourra avoir recours au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers¹ par l'un des moyens suivants :

➤ En adressant un courrier à :
Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen – Branche
Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- Par Télécopie : 01.53.45.59.60
- Par formulaire électronique : En remplissant directement en ligne le « formulaire de demande de médiation

<http://www.amf-France.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html?>

¹ La charte de médiation de l'AMF et le formulaire de demande de médiation sont disponibles sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-France.org>, onglet « médiateur ».