

Politique de traitement des réclamations

Conformément à la réglementation en vigueur, Elaia Partners a mis en place une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations qui lui seraient adressées.

1- Réception de la réclamation

Un client (porteur de part) qui serait insatisfait peut adresser une réclamation à Elaia Partners, soit par mail s'il a déjà un contact dans la société, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Elaia Partners
21 rue d'Uzès
75002 PARIS

2- Délais de traitement de la réclamation

Toute demande d'information ou réclamation est traitée dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de réception de ladite information / réclamation, sauf circonstance particulière qui doit être justifiée.

Dans le cas de demandes récurrentes, la direction prendra des mesures adaptées pour améliorer l'information adressée aux porteurs.

3- La Médiation AMF

Si les réponses apportées ne le satisfont pas, le client peut également avoir recours au médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

Mme Marielle COHEN-BRANCHE
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, Place de la Bourse
75082 PARIS Cédex 02