

## PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Alvexo est détenue et exploitée par VPR Safe Financial Group Limited (ci-après «la Société»), une société d'investissement chypriote (CIF) supervisée et réglementée par la Securities and Exchange Commission de Chypre (numéro de licence CIF 236/14). 322134, situé au 1, rue Agias Fylaxeos, 3025 Limassol, Chypre.

Nous avons adopté cette procédure de réclamation afin d'assurer un traitement juste et rapide des plaintes pouvant découler de notre relation.

### 1. Soumettre votre plainte

Vous pouvez soumettre votre plainte par écrit et adresser à la fonction de conformité de la société qui est autorisée à traiter et à enquêter sur les plaintes qui peuvent leur être soumises par nos clients.

Nous vous encourageons à utiliser le formulaire de plainte ci-joint et à le soumettre de l'une des manières suivantes:

1. En envoyant par la poste ou en remettant en personne le formulaire de réclamation ci-joint à l'adresse suivante: 1, rue Agias Fylaxeos, 3025 Limassol, Chypre.
2. En soumettant le formulaire de plainte par voie électronique à l'adresse électronique suivante: [compliance@alvexo.eu](mailto:compliance@alvexo.eu)

### 2. Reconnaissance de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation et vous fournirons le numéro de référence unique de votre réclamation. Le numéro de référence unique doit être utilisé dans tous vos contacts futurs avec la société, le médiateur financier et / ou CySEC concernant la plainte spécifique.

### 3. Traitement de votre plainte

Une fois que nous accusons réception de votre plainte, nous l'examinerons attentivement, enquêterons sur les circonstances entourant votre plainte et nous tenterons de la résoudre sans retard injustifié.

Nous ferons tout notre possible pour enquêter sur votre plainte et vous fournir le résultat de notre enquête dans les deux (2) mois à compter de la date à laquelle vous nous avez soumis votre plainte. Pendant le processus d'enquête, vous serez tenu au courant du processus de traitement de votre plainte. L'un de nos agents peut vous contacter directement (y compris par courrier électronique ou par téléphone) afin d'obtenir des précisions et des informations supplémentaires concernant votre

plainte. Nous vous demanderons votre entière coopération afin d'accélérer l'enquête et le règlement éventuel de votre plainte.

Dans le cas où votre plainte nécessite une enquête plus approfondie et que nous ne pouvons pas la résoudre dans un délai de deux (2) mois, nous émettrons une réponse en attente par écrit ou sur tout autre support durable. Lorsqu'une réponse d'attente est envoyée, elle indique les causes du retard et la date à laquelle l'enquête est susceptible d'être achevée. En tout état de cause, nous vous fournirons le résultat de notre enquête au plus tard un (1) mois après l'émission de la réponse, en fonction de la complexité de l'affaire et de votre coopération.

#### **4. Décision finale**

Lorsque nous arriverons à un résultat, nous vous en informerons avec une explication de notre position et des mesures correctives que nous avons l'intention de prendre (le cas échéant).

##### **A. Coordonnées du médiateur financier de la République de Chypre:**

**Site Internet:** <http://www.financialombudsman.gov.cy>

**Email:** [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

**Adresse postale:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

**Téléphone:** +35722848900

**Fax:** +35722660584, +35722660118

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision finale de la société, vous pouvez vous renseigner auprès du bureau du médiateur financier de la République de Chypre au cas où vous seriez en droit de déposer une plainte auprès de ces derniers et demander une médiation pour une éventuelle indemnisation. Il est important que vous contactiez le médiateur financier de la République de Chypre dans les quatre (4) mois suivant la réception de la réponse finale de la société, sinon le médiateur financier de la République de Chypre pourrait ne pas être en mesure de traiter votre plainte.

Dans le cas peu probable où la Société ne serait pas en mesure de vous fournir une réponse finale dans les trois (3) mois indiqués ci-dessus, vous pouvez contacter le bureau du médiateur financier de la République de Chypre au plus tard quatre (4) mois après la date à laquelle nous aurions dû vous fournir notre décision finale.

##### **B. Coordonnées de la Securities and Exchange Commission de Chypre:**

**Site Internet:** <http://www.cysec.gov.cy>

**Email:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)

**Adresse postale:** P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus

**Téléphone:** +35722506600

**Fax:** +35722506700

Vous pouvez maintenir votre plainte auprès de la Securities and Exchange Commission de Chypre. Toutefois, veuillez noter que la Securities and Exchange Commission de Chypre n'a pas de pouvoir de restitution et n'enquête donc pas sur les plaintes individuelles.

Il est entendu que votre droit d'engager une action en justice n'est pas affecté par l'existence ou l'utilisation des procédures de plainte susmentionnées.