POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Rédaction	Florence TRANCHANT – RCCI
Validation	Rémy BOURGEON – Président Benjamin LE BAUT – Directeur Général

Date de mise à jour	13/02/2024

Principales références réglementaires/doctrinales	▪ Instruction-recommandation AMF – DOC-2012-07 – Traitement des réclamations (version 1er janvier 2024). ▪ Articles 22 et 26 du règlement délégué (UE) 2017/565 (dit « Règlement AIFM »). ▪ Article L. 621-19 du Code monétaire et financier.

INTRODUCTION

ALDERAN a mis en place un dispositif de traitement des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations des clients et prospects, et ce conformément à l'article 318-10 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers.

DEFINITION D'UNE RECLAMATION

L'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») définit une réclamation comme « *une **déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel** quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit* ».

L'expression d'un mécontentement s'entend notamment de **l'expression d'une insatisfaction ou d'un différend du client** (ou du prospect) envers le professionnel **pouvant porter notamment sur l'existence, la nature, la qualité, le coût des produits ou des prestations** en lien avec les services d'investissement qui ont été fournis ou qui auraient dû l'être.

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

DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS AU SEIN D'ALDERAN

ALDERAN s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :
- Transparence à l'égard du client,
- Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations,
- Objectivité,
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

1. Saisine du Service Réclamations d'ALDERAN

Les modalités de saisine prévoient que le client peut s'adresser gratuitement au Service Réclamations d'ALDERAN par différents canaux :
- Par voie électronique à reclamations@alderan.fr,
- Par voie postale (simple ou avec accusé de réception) à l'attention du Service Réclamations à l'adresse suivante : 4 avenue Georges Mandel – 75116 Paris,
- Par téléphone au 01.42.89.47.95, suivi d'une confirmation écrite par voie électronique ou postale.

2. Réponse à la réclamation

Le Service Réclamations devra **accuser réception de toute réclamation écrite dans un délai ne pouvant excéder dix (10) jours ouvrables** à **compter de la date d'envoi**[1] **ou de la date de réception de la réclamation écrite**, sauf si la réponse est apportée au client dans ce délai.

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées (par exemple, une résolution complexe entrainant un dépassement du délai), **une réponse à la réclamation devra être apportée au client dans un délai de <u>deux mois au maximum</u> à compter de la date d'envoi**[1] **ou de la date de réception de la réclamation.**

3. Suivi de la réclamation

Pendant toute la durée de traitement de la réclamation, le Service Réclamations répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement en particulier lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières et dûment justifiées, les délais sur lesquels ALDERAN s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

4. Analyse de la réclamation

La réglementation elle-même inscrit le dispositif de traitement des réclamations dans une dynamique d'amélioration continue en exigeant des professionnels qu'ils tirent des enseignements des réclamations.

A ce titre, ALDERAN est tenue d'identifier à travers les objets des réclamations - et demandes transmises par le Médiateur de l'AMF, le cas échéant - les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctrices qui en découlent, au niveau de la société de gestion et, le cas échéant, au niveau de son réseau de partenaires.

L'identification des dysfonctionnements se fait à travers l'analyse par le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) des réclamations reçues. Une synthèse des dysfonctionnements est ensuite présentée aux instances dirigeantes dans le cadre du Comité Conformité et Contrôle Interne.

SAISINE DU MEDIATEUR DE L'AMF

Les modalités de saisine prévoient par ailleurs que dans les cas où :
(i) les réponses apportées par ALDERAN à la réclamation ne donnent pas satisfaction au client, ou
(ii) aucune suite n'a été donnée à sa réclamation dans le délai prévu,

le client a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF – médiateur compétent - dont les coordonnées sont les suivantes :

- de préférence par formulaire électronique sur le site de l'AMF (https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation)
- ou par courrier postal à :

Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 2

[1] *Le cachet de la Poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal*