



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATIONS ET DES RECLAMATIONS CLIENTS

Concepteur : Service Juridique et Conformité

Historique du document :

Auteur	Date	Version	Validation	Nature des modifications
Service Juridique et Conformité	Avril 2023	1	Direction	Modifications consécutives au contrôle permanent 2022

Le service juridique et conformité assure l'historique, la conservation, la mise à jour et la diffusion de la présente politique ainsi que la sensibilisation des collaborateurs d'Alpheys Partenaires à la gestion et au traitement des réclamations clients par la mise en place de formation régulière.

La Direction Générale valide chaque nouvelle version du présent document.

Introduction

Cette politique a pour but de décrire le dispositif de suivi et de traitement des demandes d'informations et des réclamations clients avec pour objectif l'amélioration continue des services offerts à notre clientèle pour la Réception et Transmission d'Ordres pour compte de tiers (ci-après, la « **RTO** ») visée à l'article L. 321-1, 1° du Code monétaire et financier.

Alpheys Invest est un Prestataire de Services d'Investissement agréé par l'ACPR sous le numéro 19073 depuis le 14/12/2009 pour la fourniture du service de RTO.

Disclaimer

Dans un premier temps, en cas de réclamation ou demande d'informations, il convient, pour le client final, de se rapprocher de son Conseiller en Investissements Financiers. Nous rappelons que ce dernier est l'interlocuteur privilégié du client final sur la

fourniture du conseil qu'il a délivré.

Alpheys Invest ne saurait être tenue responsable du mécontentement d'un client final pour un conseil délivré par un Conseiller en Investissements Financiers à son client et sur la qualité du produit conseillé.

Si la réclamation porte directement ou indirectement sur la fourniture du service de Réception et Transmission d'Ordres pour compte de tiers, le client final a la possibilité de solliciter Alpheys Invest en suivant la politique ci-après énumérée.

Contexte

En tant que Prestataire de Services d'Investissement (ci-après le « **PSI** »), Alpheys Invest doit respecter le principe de la primauté de l'intérêt du client et du respect de l'intégrité des marchés prévu à l'article 314-3 du RG AMF.

Pour ce faire, le PSI a établi un dispositif de gestion et traitement des demandes d'informations et des réclamations clients dans le cadre de son activité de RTO.

Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et égale les réclamations des clients potentiels ou existants de Alpheys Invest, conformément aux exigences réglementaires édictées par l'article 26 du Règlement délégué 2017/565, l'Instruction AMF 2012-07 et la Recommandation de l'ACPR 2016-R-02.

Selon la réglementation applicable, « *on entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation* ».

La présente politique s'applique tant pour les clients non-professionnels que pour les clients professionnels de Alpheys Invest.

Identification des réclamations par Alpheys Invest

Une réclamation se définit comme un mécontentement, une contestation, fondée ou non, exprimée par un client potentiel ou existant, le cas échéant par un tiers, et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement fourni par Alpheys Invest.

Par opposition, toute demande d'informations, avis, clarification portant sur un service ou une prestation ne constitue pas une réclamation.

Processus de formulation et traitement des réclamations

1- Les modalités de transmission des réclamations :

En cas de mécontentement relatif aux prestations délivrées par votre Conseiller en Gestion Patrimoine, votre réclamation devra lui être adressée, et celui-ci devra faire ses meilleurs efforts pour vous apporter toute explication nécessaire.

Si votre réclamation est liée à l'exercice d'une prestation délivrée par l'une des entités du groupe Alpheys votre Conseiller devra transmettre votre réclamation à via le formulaire disponible sur le site :

- Alpheys à : <https://www.alpheys.com/informations-reglementaires/>
- Alpheys Invest à : https://www.alpheysinvest.com/alph_inv_reclam.html

Ou les réclamations écrites peuvent être adressées à l'adresse suivante :

Alpheys Invest
Réclamations clients
203 rue du Faubourg Saint-Honoré – 75008 Paris

Dès réception de la réclamation écrite reçue par voie postale, celle-ci est immédiatement horodatée, scannée et téléchargée dans la GED client de Alpheys Invest avec tous les documents associés à la réclamation.

L'adresse mail dédiée pour la réception des réclamations est la suivante :

reclamation.alpheys-invest@alpheys.com

Les réclamations téléphoniques :

Le téléphone est un moyen vous permettant de contacter Alpheys Invest pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, le téléphone n'est pas une modalité de transmission retenue par Alpheys Invest pour instruire une réclamation.

Dans ce cas, un écrit de votre mécontentement est requis pour traiter votre réclamation (courrier simple, LRAR ou courriel) afin d'identifier le plus fidèlement possible l'objet de votre réclamation accompagné des pièces jointes éventuelles.

2- Le processus de traitement des réclamations :

A réception de toute réclamation, le Middle Office horodate et enregistre la réclamation.

Conformément à la réglementation, un accusé réception est envoyé à l'auteur de la réclamation dans un délai de 10 jours maximum.

La réponse sur le fond à la réclamation ne peut intervenir dans un délai excédant 2 mois, sauf circonstances particulières, auxquels cas le client est informé de la prolongation du délai de réponse.

Le service Middle Office assure le suivi et traite les réponses de manière opérationnelle avec le concours du service juridique et conformité pour formaliser les réponses apportées à chacune des réclamations. Dans l'hypothèse où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée à l'auteur de la réclamation afin de pouvoir traiter le dossier.

Les réponses aux réclamations sont adressées à l'auteur de la réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception et/ou par courriel. Lorsque l'auteur de la réclamation est un client final, une copie de la réponse est adressée à son Conseiller

en Investissements Financiers. Il en est de même lorsque l'auteur de la réclamation est le Conseiller en Investissements Financiers pour le compte de son client final.

Alpheys Invest garantit la plus stricte confidentialité dans la prise en charge et le traitement de la réclamation.

Dans le cas où les réclamations concerneraient un tiers partenaire (un teneur de compte, un conseiller en investissements financiers, un émetteur ou une société de gestion de portefeuilles), ces dernières seront transmises à l'interlocuteur adéquat.

Alpheys Invest s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec de manière honnête, loyale et professionnelle, avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, afin de servir au mieux l'intérêt des clients et de favoriser l'intégrité du marché.

Sauf en cas d'abus, le traitement des réclamations est réalisé sans frais à la charge du demandeur.

Si la réponse apportée par Alpheys Invest ne satisfait pas, le client a la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF comme il lui est rappelé dans la réponse à la réclamation.

Le recours au médiateur de l'AMF en cas d'insatisfaction du client à la réponse apportée

En cas d'insatisfaction de la réponse apportée par Alpheys Invest, le Client a la possibilité de faire appel gratuitement au Médiateur de l'AMF dont les coordonnées lui sont indiquées conformément aux attentes de l'instruction AMF 2012-07 :

« Si la réponse apportée par ALPHEYS INVEST ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF : Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75 082 Paris cedex 02 ».

Le suivi et contrôle des réclamations

Chaque réclamation fait l'objet d'un suivi rigoureux interne par les équipes de Alpheys Invest.

Toute réclamation remplissant les conditions de qualification est enregistrée dans le registre des réclamations et des mesures correctrices peuvent être prises en fonction des situations rapportées. Ce registre fait l'objet d'un contrôle périodique réalisé par un cabinet d'audit indépendant chargé d'examiner sa tenue et sa conformité selon un plan de contrôle défini.

Le Responsable de la Conformité pour les Services d'Investissement (RCSI) rend compte dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique si des mesures ont été prises.

La protection des données à caractère personnel

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour le traitement des demandes d'information / réclamations clients.

A ce titre, elles font l'objet d'un traitement garantissant la confidentialité requise et le respect du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « Règlement RGPD »).

Les données sont utilisées pour les besoins liés au traitement de la demande / réclamation client. Elles pourront être communiquées à des tiers lorsque cela est nécessaire au traitement de la demande / réclamation client (ex. teneur de compte, intégrateur de données, sociétés de gestion, émetteur etc.).