

Politique de Traitement des Réclamations et demandes clients			
Date de mise à jour	27/10/2021	Par :	Le COO
Contrôlé par :	Compliance Officer		

## Préambule

Les clients d'Alvarium Investment Advisors (France) – AIA FR dans le reste de ce document - et les porteurs de parts ou actionnaires des OPC gérés par AIA FR ont la possibilité de déposer gratuitement toute réclamation, dans les conditions et selon la procédure définies dans le présent document.

Les dispositions suivantes s'appliquent quel que soit le pays dans lequel sont distribués les OPC gérés par AIA FR, ou quel que soit l'Etat membre de l'Union Européenne dans lequel AIA FR gère des OPC, effectue le service d'investissement de gestion de portefeuille pour compte de tiers, ou le service de courtage d'assurance-vie. Selon l'Etat membre de l'Union Européenne dans lequel le produit est distribué, l'OPC géré ou le service d'investissement rendu, AIA FR se réserve le droit de traiter la réclamation dans la langue officielle ou l'une des langues officielles de l'Etat membre concerné, selon la réglementation européenne actuellement en vigueur.

### 1. Définition d'une réclamation

Selon la définition donnée par l'Instruction AMF, « on entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers AIA FR. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service, ou de prestation n'est pas une réclamation ».

La réclamation peut provenir :

- d'un client de la société et porter sur tout produit ou service délivré par la société
- d'un porteur de part ou actionnaire d'un OPC géré par la société

### 2. Réception des réclamations

La réclamation peut parvenir à la société soit par courrier, soit par email.

Dans la majorité des cas, c'est le Responsable Commercial qui réceptionne les réclamations, puisqu'il gère la relation avec les clients et est ainsi le plus à même d'en comprendre les besoins et d'assurer le suivi effectif des réclamations.

ALVARIUM INVESTMENT ADVISORS (FRANCE)

35 avenue Franklin D. Roosevelt

75008 PARIS

01-56-89-83-30 (standard)

Cedric.lamielle@Alvariuminvestments.com (Responsable Commercial)

De façon systématique, le Responsable Commercial ou l'un des collaborateurs de la société, consigne dans le registre des réclamations le détail de la réclamation reçue.

Un dossier est également constitué à la réception de la réclamation, comportant une fiche de suivi, ainsi que toute pièce utile à son traitement.

L'ensemble des informations ainsi recueillies, si elles ne nécessitent pas de demande spécifique à relayer auprès du dépositaire des OPC, ou du teneur de compte conservateur dans le cadre de la gestion de portefeuille pour compte de tiers, ne font l'objet que d'un traitement en interne. Dans le cas contraire, elles sont susceptibles d'être communiquées au dépositaire des OPC ou au teneur de compte conservateur afin de traiter la réclamation.

### **3. Réponse et traitement des réclamations**

AIA FR s'engage à répondre à toute demande de renseignement et à toute réclamation dans des délais raisonnables.

En tout état de cause, AIA FR accuse la bonne réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Dans le cas où la réclamation nécessite un délai de réponse supérieur à 10 jours ouvrables, un courrier est adressé au client ou au porteur de part / actionnaire d'un OPC géré par AIA FR, afin de l'informer dans un premier temps, de la prise en compte effective de sa réclamation, et de lui préciser que sa demande sera traitée dans les plus brefs délais, et en tout état de cause, avant un délai de deux mois maximum suivant la réception de sa réclamation.

Les demandes adressées au médiateur qui auraient été reçues directement par AIA FR, seront également enregistrées dans le registre des réclamations avec indication de la date de réception par AIA FR et de réexpédition à l'AMF.

Dès sa réception, la réclamation est prise en charge par le Président de la société. Elle est également transmise pour information au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI), qui suit l'évolution de la demande.

Le Président prend contact avec le service concerné par la réclamation, afin d'analyser avec les opérationnels les dysfonctionnements éventuels. Selon l'analyse qui est faite de la situation, la réclamation aboutit favorablement ou peut être rejetée. Dans tous les cas, la réponse doit être dûment justifiée et notifiée par écrit.

Lorsque la nature ou l'importance de la réclamation le justifient, un rapport concernant le dossier de la réclamation est transmis au Comité de Direction qui décide en dernier lieu des mesures à prendre.

Dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, le RCCI fait un bilan et rend compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations, en indiquant notamment si des mesures ont été prises pour y remédier.

En tout état de cause, la réclamation reçue ainsi que la réponse apportée seront archivées dans le dossier client afférent et conservées selon les dispositions réglementaires applicables.

### **4. Médiation par une autorité de tutelle**

Préalablement à la saisine du médiateur de l'AMF, ou à la réclamation auprès de l'ACPR, il convient de s'assurer que la demande relève du champ de compétence de l'AMF, ou de celui de l'ACPR.

#### **a. Médiation par l'ACPR**

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation concernant l'activité de courtage d'assurance-vie, il est possible d'effectuer une réclamation auprès de l'ACPR en remplissant un « Formulaire de transmission d'information assurance », disponible sur le site internet de l'ACPR à l'adresse suivante : <https://acpr.banque-france.fr/>

Cliquer sur « Protéger la clientèle » (onglets supérieurs), puis suivre les instructions mentionnées.

## **b. Médiation par l'AMF**

Pour toute activité délivrée par AIA FR en dehors du courtage en assurance-vie, et en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la déclaration, le Responsable Commercial informe par écrit le client ou au porteur de part / actionnaire d'un OPC géré par AIA FR dans la réponse qui lui est adressée des voies de recours qui lui sont ouvertes, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur de l'AMF :

Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

<http://www.amf-france.org/>

Le service de médiation de l'AMF peut être saisi pour résoudre de façon amiable les différends portés à sa connaissance après échec de la médiation interne et afin d'éviter une procédure judiciaire.

Le médiateur de l'AMF est compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

La procédure de médiation est gratuite. La durée de la médiation est en principe de 3 mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués.

Le choix du client de saisir le médiateur est définitif. Il suspend la prescription de l'action civile et administrative.

Les deux parties conservent à tout moment le droit de saisir les tribunaux. Cette saisine met fin à l'intervention du Médiateur.

Le formulaire de demande de médiation est directement disponible sur le site de l'AMF, ainsi que la charte de médiation.