ALSÉA
PARTNERS

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

VERSION FRANÇAISE

Copyright © 2026 Alséa Partners SAS

Responsabilité	
Responsable de la procédure	Laurent DOBLER
Service	Direction/Conformité et Contrôle Interne

Objectif de la procédure

Conformément à la réglementation, ALSÉA PARTNERS, ci-après la « Société de Gestion » s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- L'obligation, pour la Société de Gestion, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client ou prospect, ci-après le « Client » dans un délai maximum de deux mois, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum ;
- La mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un traitement égal et harmonisé ;
- L'affectation des ressources et de l'expertise nécessaires pour assurer ce traitement ;
- L'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

Ces dispositions s'appliquent :

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires émanant de clients (professionnels et non professionnels) lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Les sociétés de gestion appliquant la réglementation financière issue du règlement général et de son instruction d'application peuvent être considérées comme respectant les dispositions du Code de la Consommation, sous réserve de faire profiter du dispositif de traitement des réclamations à l'ensemble des consommateurs personnes physiques quel que soit leur statut au regard de la directive MIF.

Gestion des mises à jour de la procédure

Version	Date	Statut	Auteur	Nature des modifications
1.0	13/01/2026	A valider	AGAMA Conseil	Création
2.0	14/01/2026	fait	ALSÉA PARTNERS	Changements

Table of content

1. CHAMP D'APPLICATION 3

1.1. Périmètre 3

1.2. Définition 3

1.3. Modalités de saisine de la Société de Gestion 3

2. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION 4

2.1. Organisation interne 4

2.2. Recours au Médiateur de l'AMF 5

3. INFORMATION DES CLIENTS 6

4. COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES PAR UN TIERS 6

5. RECOURS A UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION 6

6. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES 6

7. SUIVI ET CONTRÔLES 6

8. REPORTING À L'AMF 7

LISTE DES ANNEXES 8

1. Champ d'application

1.1. Périmètre

ALSÉA PARTNERS établit et maintient une procédure opérationnelle en vue d'assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients ou porteurs ou prospects (ci-après le(s) « Clients ») dans le cadre de son activité de gestion collective, gestion pour compte de tiers et conseil en investissement. Cette activité est réglementée, sous la tutelle de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

1.2. Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un Client envers le professionnel : la réclamation porte sur tout instrument financier ou tout service d'investissement.

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

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- Les demandes d'informations marketing particulières ou dérogatoires ;
- Les sollicitations ;
- Les demandes de service ;
- Les suggestions ou propositions ;
- Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

1.3. Modalités de saisine de la Société de Gestion

Une réclamation peut également être adressée à ALSÉA PARTNERS :

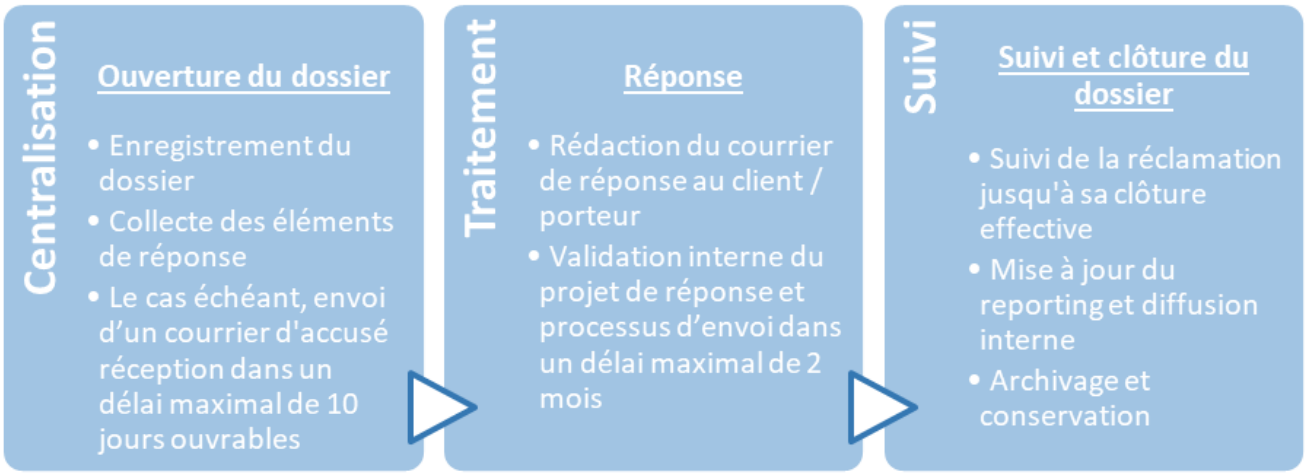
- par téléphone : +33 (0)1 83 75 07 30
- par mail : contact@alseaPARTNERS.com

Suivant le mode de communication utilisé, ALSÉA PARTNERS se réserve le droit de demander un courrier de réclamation à ses Clients afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

Le Client est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone).

2. Traitement de la réclamation

2.1. Organisation interne



Centralisation et délais de traitement

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client ou prospect en fait une synthèse immédiatement à la direction.

Le RCCI est systématiquement tenu informé également, des réclamations reçues.

Ce dernier renseigne la Base réclamations (Cf. Annexe 1), disponible sur le serveur.

Un courrier d'accusé de réception est envoyé au Client dans un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation. Le Client est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement par ALSÉA PARTNERS.

Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense ALSÉA PARTNERS d'accuser réception de la réclamation.

ALSÉA PARTNERS s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Traitement de la réclamation

Le traitement de la réclamation est effectué par la direction en lien avec le(s) collaborateur(s) concerné(s).

Cette réponse doit donner au Client des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.

Si l'incident émane d'une faute commise par un prestataire externe (par exemple le dépositaire, conservateur, le teneur de compte, etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé.

Après sa validation par le Président-RCCI [le courrier est ensuite adressé au Client par lettre simple ou recommandée avec accusé de réception.

Suivi

Le suivi des réclamations reçues est assuré par le Président-RCCI au travers de la Base réclamations. Le RCCI veille notamment, dans le cadre de ses contrôles, à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.

L'analyse de la base réclamations doit permettre à la société de gestion de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

2.2. Recours au Médiateur de l'AMF

ALSÉA PARTNERS ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne.

En France

Toutefois, si ALSÉA PARTNERS rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF pour les services d'investissement :

Autorité des Marchés Financiers

Rémi Bouchez
Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur

Autre pays membre de l'EEE, Suisse et Royaume-Uni

Concernant les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, la Suisse et le Royaume-Uni, ALSÉA PARTNERS informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'Autorité Nationale Compétence dont la liste est tenue par la Commission européenne : FIN-NET members

3. Information des Clients

ALSÉA PARTNERS informe les Clients de sa politique en matière de traitement des réclamations (Cf. Annexe 2), dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Celle-ci traite notamment :

- Des modalités de saisine de ALSÉA PARTNERS, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations ;
- Des coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) ;
- Des délais de traitement des réclamations prévus dans la procédure ;
- De l'existence de la ou des chartes/protocoles de médiation.

4. Commercialisation des produits et services par un tiers

Dans le cadre des conventions conclues avec les distributeurs des produits et services de ALSÉA PARTNERS, celle-ci veille à ce que l'information donnée au Client par les distributeurs soit d'un niveau équivalent à celle qu'il communique à ses propres Clients.

Les conventions de distribution conclues par ALSÉA PARTNERS intègrent une mention relative au traitement des réclamations. Cette clause vise à s'assurer que les distributeurs :

- Ont implémenté un dispositif de traitement des réclamations conformes à la règlementation (notamment en ce qui concerne les délais de réponse au Client) ;
- Remontent à ALSÉA PARTNERS les réclamations reçues qui concernent ses produits ou services.

5. Recours à un avocat / comptabilisation d'une provision

Dans le cadre du traitement d'une simple réponse ou d'un litige plus important, ALSÉA PARTNERS pourra recourir à l'assistance d'un avocat avec l'accord préalable de la Direction Générale de la Société de Gestion.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient à la Direction Générale de la Société de Gestion, en fonction de son appréciation du risque.

6. Enregistrement des réclamations et des mesures prises

Les documents relatifs à la réclamation doivent être **conservés 5 ans** à compter de la date de réception de la réclamation.

7. Suivi et contrôles

Un suivi au fil de l'eau du traitement des réclamations est réalisé par le RCCI de la SGP.

Le RCCI formalise un contrôle sur la bonne application des règles de traitement des réclamations telles qu'énoncées dans la présente procédure.

Annuellement le RCCI communique à l'AMF, dans le cadre de la FRA/RAC :

- Une information sur le dispositif de traitement des réclamations en place au sein de la Société de gestion ;
- Le nombre de réclamations reçues ;
- Les montants d'indemnisations versés sur la période suite à des réclamations.

8. Reporting à l'AMF

ALSÉA PARTNERS transmet à l'AMF un reporting trimestriel sur les indemnisations versées par la société de gestion, via l'extranet ROSA. Le premier reporting est attendu sur le T3 2021 avant le 31/10/2021.

Le formulaire à renseigner pour ce reporting sera disponible par campagne dans ROSA et pourra être renseigné par saisie « manuelle » directement dans ROSA ou par l'importation de fichiers Excel.

Liste des annexes

Annexe 1: II.4_Base réclamations