

Politique de Traitement des Réclamations

Date de publication : 29/09/2025

Préambule

Les clients d'AITi Wealth Management (France) – AWM FR dans le reste de ce document - et les porteurs de parts ou actionnaires des OPC gérés par AWM 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 AWM FR, ou quel que soit l'Etat membre de l'Union Européenne dans lequel AMW FR gère des OPC, effectue le service d'investissement de gestion de portefeuille pour compte de tiers, ou de conseil en investissements, ou encore 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, AMW 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 le professionnel. 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 écrit (courrier ou email), soit par oral (réunion ou appel téléphonique), mais dans ce cas l'interlocuteur d'AITi qui a reçu la réclamation orale demande une confirmation écrite (par courrier ou par email).

Dans la majorité des cas, c'est le Responsable Commercial (Nathalie Caillat Gantès) 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.

ALTI WEALTH MANAGEMENT (FRANCE)
35 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 PARIS
01-56-89-83-30 (standard)
Nathalie.caillatgantes@Alti-global.com (Responsable Commercial)

3. Réponse et traitement des réclamations

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

En tout état de cause, AMW FR accuse la bonne réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation.

Dans le cas où la réclamation nécessite un délai de réponse supérieur à 10 jours ouvrables, un courrier est adressé au client, 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 date d'envoi de sa réclamation.

De façon systématique, le RCCI renseignera le registre des réclamations clients et un dossier sera également constitué à la réception de la réclamation, comportant une fiche de suivi, ainsi que toute pièce utile à son traitement. La réclamation reçue, ainsi que la réponse apportée, seront archivées dans le dossier client afférent et conservées selon les dispositions réglementaires applicables.

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.

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 AMW 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 AMW 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.

Les emails ou appels du service de médiation de l'AMF à AMW FR sont adressés à :

01-56-89-83-30 (standard)
Info.paris@Aiti-global.com (adresse générique)