

Formulaire de plaintes et de réclamations

Critères d'admissibilité et de recevabilité

Une plainte est recevable si elle est déposée par :

1. Un individu ou un groupe d'individus qui s'estime **lésé** par un projet (co)financé ou réalisé par Alterfin **ou potentiellement affecté** par un projet envisagé par Alterfin SC ;
2. Un représentant local dûment désigné agissant au nom des personnes affectées, dans la mesure où le représentant **identifie les personnes au nom desquelles la plainte est déposée et fournit une preuve explicite de sa légitimité** à la présenter en leur nom¹ ; ou
3. Un membre du conseil d'administration, un directeur exécutif, un représentant autorisé ou un membre du personnel de l'entreprise participant à un projet (co)financé ou réalisé par Alterfin SC (par ex. investisseur, autres co-investisseurs, etc.).

Une plainte est éligible si

1. L'objet de la plainte est un projet (co)financé ou réalisé par Alterfin SC ;
2. Au moins une composante du projet faisant l'objet de la plainte peut être reliée de manière plausible à l'effet ou aux effets négatifs allégués ;
3. La plainte est déposée par un plaignant recevable tel que défini ci-dessus ;
4. La plainte est déposée de bonne foi et sans abus. Les abus comprennent, sans s'y limiter, les cas dans lesquels :
 - a) la plainte est déposée pour obtenir une compensation indue ;
 - b) la plainte est déposée dans le seul but de retarder la mise en œuvre du projet ;
 - c) la plainte est utilisée pour porter atteinte au crédit ou à la réputation d'un participant au projet ;
 - d) la plainte est déposée à des fins politiques sans rapport avec le projet ;
 - e) la plainte contient des mensonges importants.

Les plaintes qui ne répondent pas à tous les critères de recevabilité et d'éligibilité
ne donneront pas lieu à d'autres procédures.

¹ Exception : si une représentation appropriée n'est pas disponible localement, un représentant non local agissant au nom des personnes affectées est admissible, à condition que le représentant déposant la plainte soutienne qu'une représentation appropriée n'est pas disponible localement.



Le formulaire de réclamation et de plainte

Coordonnées de la personne à contacter

Titre

Prénom

Nom de famille

Adresse

Pays

Adresse e-mail

Sujet

Votre message

Plainte

Veillez préciser l'entreprise ou la personne concernée par le grief ou la plainte

Nom

Adresse

Qui est touché et comment ?



Actions déjà entreprises

Aperçu des actions (par exemple, juridiques, contacts avec l'entreprise, les autorités locales) qui ont déjà été entreprises pour résoudre le problème.

Actions entreprises

Lorsque vous déposez une plainte, vous acceptez de ne pas divulguer publiquement toute information relative à la procédure de plainte.

☐ Je suis d'accord

Signature et date