

RESPONSABILITE

Responsable de la Procédure	Louis-Edwin DE TREDERN
Remplaçant	François LAVIALE

OBJECTIF DE LA PROCEDURE

En application de la réglementation en vigueur, ALPHACAP DIGITAL ASSETS (« **ALPHACAP** ») s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- Le dispositif mis en œuvre permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations dans le respect des délais réglementaires ;
- 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.

La présente procédure (la « **Procédure** ») s'applique à l'ensemble des clients d'ALPHACAP.

La présente procédure, au-delà de son objectif de maintien et d'amélioration du service rendu à la clientèle, doit également permettre d'identifier les dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre d'actions correctives appropriées, et ainsi atténuer les risques, notamment les risques opérationnels et les risques de réputation.

La Procédure est placée sous la responsabilité de la Direction et est révisée annuellement afin d'évaluer et réexaminer périodiquement son efficacité.

LISTE DES OUTILS/APPLICATIONS UTILISES

Outils	Registre des réclamations
Applications	Excel

GESTION DES MISES A JOUR DE LA PROCEDURE

Version	Date	Statut	Auteur	Nature des modifications
1	15/12/2025	Validée	ALPHACAP DIGITAL ASSETS	Néant - Création

SOMMAIRE

1. INFORMATION DES CLIENTS	3
2. CONDITIONS DE RECEVABILITE DES RECLAMATIONS	3
3. DESCRIPTION DES MODALITES D'INTRODUCTION D'UNE RECLAMATION	3
4. CALENDRIER	4
5. TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS	5
6. RECOURS	5
7. ARCHIVAGE, CONSERVATION, COMMUNICATION	6
8. PROCEDURES VISANT A GARANTIR LA COHERENCE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	6
ANNEXE – MODELE A UTILISER POUR INTRODUIRE UNE RECLAMATION	7

- **Référence réglementaire**

Règlement délégué (UE) 2025/294 du 1er octobre 2024 complétant le règlement (UE) 2023/1114 du Parlement européen et du Conseil par des normes techniques de réglementation précisant les exigences, les modèles et les procédures relatifs au traitement des réclamations par les prestataires de services sur crypto-actifs.

1. INFORMATION DES CLIENTS

ALPHACAP établit et maintient opérationnel la présente Procédure de traitement des réclamations.

Il est entendu par « réclamation » l'action par laquelle un client d'ALPHACAP signifie à cette dernière son mécontentement concernant la fourniture d'un ou de plusieurs services sur crypto-actifs par ALPHACAP.

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

ALPHACAP publie sur son site internet, en permanence et gratuitement, une description actualisée de la procédure de traitement des réclamations ainsi que le modèle standard figurant en annexe, et veille à ce que ceux-ci soient facilement accessibles sur son site internet. En outre, ALPHACAP fournit cette description à la demande des Clients et au moment de l'accusé de réception des réclamations.

Lorsqu'ALPHACAP a recours à un intermédiaire distributeur, ce dernier assure l'information du client concernant le traitement des réclamations.

Le distributeur est tenu :

- d'une part, d'implémenter un dispositif de traitement des réclamations conformément à la réglementation en vigueur (notamment en ce qui concerne les délais de réponse au client) ;
- d'autre part, de remonter à ALPHACAP les réclamations reçues qui concernent ses services.

2. CONDITIONS DE RECEVABILITE DES RECLAMATIONS

Toute réclamation effectuée par un Client d'ALPHACAP conformément à la présente Procédure est recevable et fera l'objet d'un traitement et d'un suivi par ALPHACAP.

Toute réclamation introduite par un Client se fait à titre gratuit uniquement. Le traitement de la réclamation est également effectué à titre gratuit par ALPHACAP.

3. DESCRIPTION DES MODALITES D'INTRODUCTION D'UNE RECLAMATION

Toute introduction de réclamation doit se faire par le Client selon les modalités suivantes :

- Selon le format dont le modèle figure en annexe de la présente Procédure ;
- Le réclamant devra fournir les informations figurant en annexe des présentes ;
- La réclamation devra être adressée à l'attention de la Direction d'ALPHACAP sur support papier adressé au 18 rue Jean Giraudoux, 75116 Paris ou par voie électronique à l'adresse suivante : commercial@alphacapdam.com ;
- La réclamation devra être faite en langue française ou en langue anglaise.

4. CALENDRIER

ALPHACAP s'engage à traiter toute réclamation client dans les délais et selon les modalités décrits ci-dessous, à compter de la réception de la réclamation par tout canal prévu à cet effet :

- **Étape 1 – Accusé de réception**

ALPHACAP accusera réception de toute réclamation et informera le réclamant de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa réclamation dans les meilleurs délais à compter de sa réception, par voie électronique ou, à défaut, par courrier postal.

Lorsqu'ALPHACAP reçoit une réclamation, la Direction ou toute personne désignée par cette dernière doit renseigner le registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Lorsqu'une réclamation ne remplit pas les conditions de recevabilité prévues aux présentes, ALPHACAP fournit au réclamant une explication claire des raisons pour laquelle sa réclamation a été jugée irrecevable et donc rejetée.

L'accusé de réception d'une réclamation contient tous les éléments suivants:

- l'identité et les coordonnées, y compris l'adresse électronique et le numéro de téléphone, du responsable ou du service auquel le réclamant peut adresser toute demande liée à sa réclamation ;
- la date de réception de la réclamation ;
- une référence au calendrier prévu aux présentes ;
- lorsqu'un formulaire de réclamation électronique est utilisé, une copie de la réclamation.

- **Étape 2 – Demande d'informations complémentaires (le cas échéant)**

Dès réception d'une réclamation recevable, ALPHACAP évalue, dans les meilleurs délais, après avoir accusé réception de la réclamation, si cette dernière est claire et complète. En particulier, ALPHACAP évalue si la réclamation contient toutes les informations requises. Lorsqu'ALPHACAP conclut qu'une réclamation manque de clarté ou est incomplète, elle demande les informations complémentaires nécessaires au traitement approprié de la réclamation.

ALPHACAP procédera à une demande d'informations complémentaires auprès du Client dans un délai raisonnable à compter de la réception initiale, si la réclamation est incomplète.

- **Étape 3 – Examen de la réclamation**

ALPHACAP s'efforce d'examiner l'ensemble des informations pertinentes concernant une réclamation. Elle n'exige pas du réclamant des informations qui sont déjà en sa possession ou qui doivent légalement l'être. ALPHACAP tient le réclamant dûment informé de toute mesure supplémentaire prise pour traiter la réclamation. ALPHACAP répond dans les meilleurs délais aux demandes de renseignements raisonnables du réclamant.

- **Étape 4 – Réponse au client**

ALPHACAP s'engage à répondre au client le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Lorsque, dans des circonstances exceptionnelles, la décision afférente à la réclamation ne peut pas être rendue dans le respect du calendrier ou dans le délai de deux mois suivant la date de réception de la réclamation, ALPHACAP informe le réclamant, dans les meilleurs délais, des raisons de ce retard et précise la date à laquelle la décision sera rendue.

Dans sa décision afférente à une réclamation, ALPHACAP répond à tous les points soulevés dans la réclamation et motive le résultat de son examen. Cette décision est cohérente avec toute décision antérieure prise par ALPHACAP à l'égard de réclamations similaires, à moins qu'elle soit en mesure de justifier une conclusion différente.

Lorsque la décision d'ALPHACAP ne satisfait pas à la demande du réclamant ou n'y satisfait que partiellement, ALPHACAP justifie en termes clairs le raisonnement qui a motivé sa décision et inclut des informations sur les voies de recours disponibles.

5. TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS

La Direction, représentée par Monsieur Louis-Edwin DE TREDERN, est en charge du traitement des réclamations des Clients d'ALPHACAP en lien avec les éventuels collaborateurs concernés et, le cas échéant, le service conformité du Groupe MATA CAPITAL. A ce titre, elle assure notamment les missions suivantes :

- Identifier les faits, le contexte et le problème éventuel ;
- Accuser réception de la réclamation dans le délai réglementaire ;
- Adresser une réponse qualitative au client dans les délais prévus.

Si la réclamation est liée à une erreur commise par un éventuel prestataire externe, un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé.

Dans le cadre du suivi des réclamations, la Direction ou toute personne désignée par cette dernière se charge de consigner la réclamation dans un tableau de suivi dédié.

Le tableau de suivi des réclamations permet notamment de suivre les délais de réponses et de connaître à tout moment le nombre de réclamations, les réponses apportées, ainsi que les thèmes ayant conduit à réclamation. En tout état de cause, la Direction ou toute personne désignée par cette dernière reste en charge du suivi opérationnel du traitement de la réclamation et veille à ce que les réponses soient adressées dans les délais impartis.

À la suite de la réponse apportée à la réclamation, l'outil de suivi des réclamations doit être mis à jour en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Dans le cadre du traitement des réclamations, ALPHACAP se réserve la possibilité de recourir à l'assistance d'un conseil.

Lors du traitement des réclamations, ALPHACAP communique avec les réclamants dans un langage clair et simple qui est facile à comprendre pour ces derniers.

6. RECOURS

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il est précisé dans la réponse apportée au Client, les voies de recours possibles, notamment la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF à titre gratuit.

Le formulaire de demande de médiation ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site internet de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> / <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-demploi/comment-saisir-le-mediateur/preparer-votre-demande> /

[/ https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation](https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation)

Par ailleurs, la Direction ou toute personne désignée par cette dernière s'assure de faire figurer cette information dans la lettre de réponse apportée au client.

7. ARCHIVAGE, CONSERVATION, COMMUNICATION

Archivage et conservation

Les documents relatifs aux réclamations et les mesures prises pour y donner suite sont conservés au minimum cinq (5) ans à compter de la date de clôture de la réclamation.

Les réclamations et réponses apportées sont enregistrées sur le serveur d'ALPHACAP dans un emplacement dédié et sécurisé.

Sont classées les éventuelles procédures prises en conséquence de la réclamation ainsi que tout document utile à la résolution du problème soulevé le cas échéant (documents d'information transmis au client, justificatif des calculs réalisés...)

Communication

ALPHACAP documente de manière adéquate la procédure de traitement des réclamations et la communique à l'ensemble de son personnel par un canal interne adéquat et fournit une formation appropriée à ce personnel.

8. PROCEDURES VISANT A GARANTIR LA COHERENCE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

ALPHACAP analyse en continu les données relatives au traitement des réclamations. Ces données contiennent au moins les informations suivantes :

- le délai moyen de traitement, pendant la période considérée, pour chaque étape de la procédure de traitement des réclamations, y compris l'accusé de réception, l'enquête et le temps de réponse ;
- le nombre de réclamations reçues, pendant la période considérée, et pour chaque étape de la procédure de traitement des réclamations, le nombre de réclamations pour lesquelles ALPHACAP n'a pas respecté les délais maximaux fixés dans sa procédure de traitement des réclamations ;
- les thématiques sur lesquelles portent les réclamations ;
- les résultats des examens.

ANNEXE – MODELE A UTILISER POUR INTRODUIRE UNE RECLAMATION**Introduction d'une réclamation à envoyer par le client à ALPHACAP****1. Informations concernant le réclamant**

Nom/Dénomination de l'entité juridique :

Prénom :

EUID ou, à défaut, numéro national d'enregistrement ou d'identification :

Identifiant d'entité juridique (si disponible) :

Référence du client (si disponible) :

Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire) :

Code postal :

Ville :

Pays :

Tél. :

Courriel :

Coordonnées (si différentes des informations susvisées)

Nom/Dénomination de l'entité juridique :

Prénom :

Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire) :

Code postal :

Ville :

Pays :

Tél. :

Courriel :

2. Informations sur le représentant légal (le cas échéant) (joindre au présent formulaire une procuration ou tout autre document officiel prouvant la désignation du représentant)

Nom/Dénomination de l'entité juridique :

Prénom :

Numéro d'enregistrement et identifiant d'entité juridique (si disponible) :

Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire) :

Code postal :

Ville :

Pays :

Tél. :

Courriel :

Coordonnées (si différentes des informations susvisées)

Nom/Dénomination de l'entité juridique :

Prénom :

Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire) :

Code postal :

Ville :

Pays :

Tél. :

Courriel :

3. Informations concernant la réclamation

Référence complète du service sur crypto-actifs auquel la réclamation se rapporte (à savoir le nom du prestataire de services sur crypto-actifs, le numéro de référence du service sur crypto-actifs ou toute autre référence des transactions concernées...)

.....

.....

.....

Description de l'objet de la réclamation

.....

.....

.....

Veuillez fournir tous les documents étayant les faits mentionnés.

Date(s) des faits à l'origine de la réclamation

.....

.....

.....

Description des dommages, pertes ou préjudices causés (le cas échéant)

.....

.....

.....

Autres remarques ou informations pertinentes (le cas échéant)

.....

.....

.....

Fait à

Le

Signature du réclamant / représentant légal du réclamant

Documents fournis (veuillez cocher la case correspondante) :

- ☐ Procuration ou autre document officiel prouvant la désignation du représentant
- ☐ Copie des documents contractuels des investissements auxquels la réclamation se rapporte
- ☐ Autres documents étayant la réclamation :