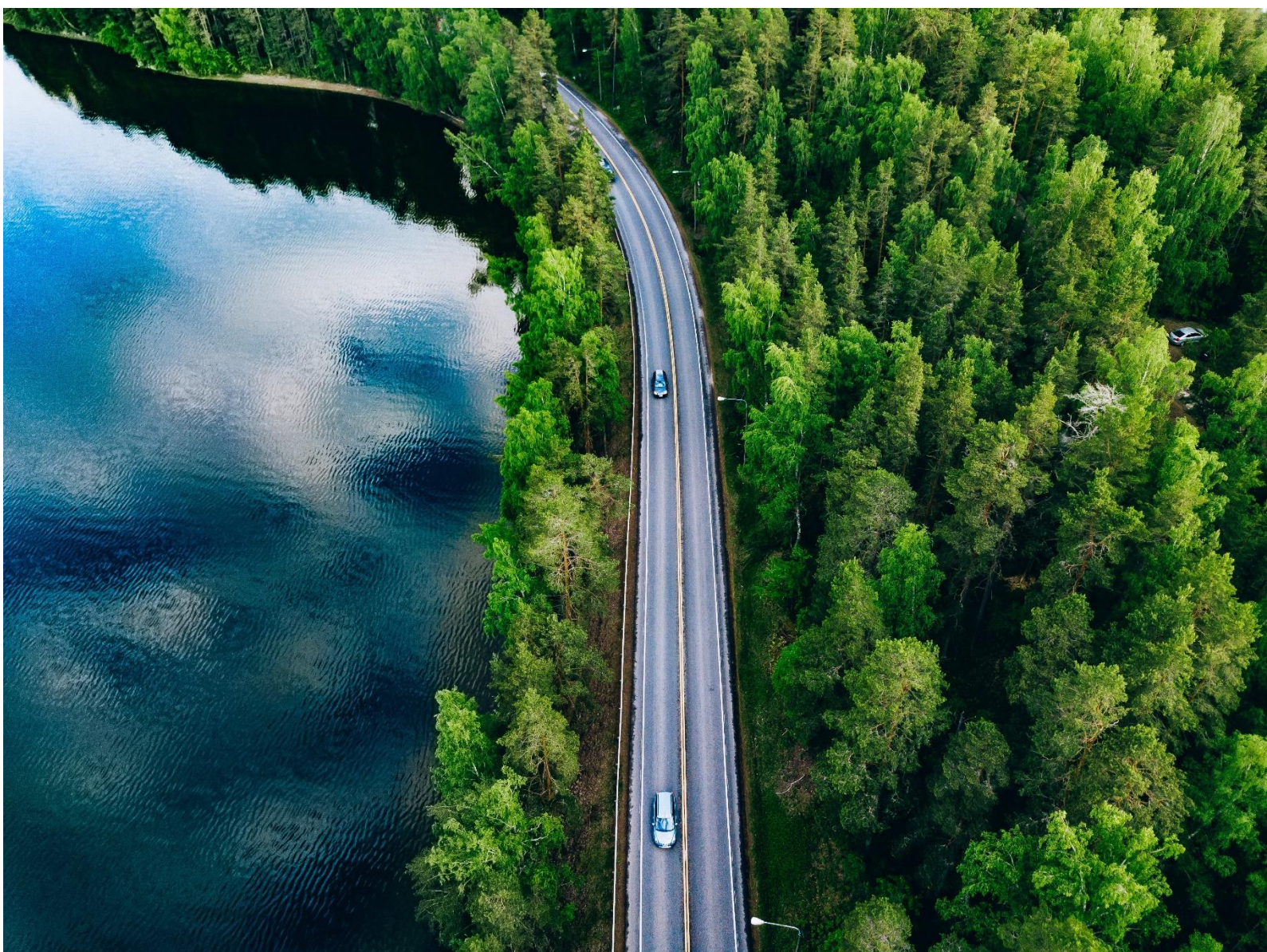




Politique de traitement des demandes d'informations ou des réclamations clients

Janvier 2026

Cette politique de New Alpha Asset Management, entité du Groupe La Française a pour but de décrire le dispositif de suivi et de traitement des demandes d'informations et des réclamations clients avec pour objectif l'amélioration continue de la qualité des produits et services offerts à notre clientèle

Mise à jour : Janvier 2026

Dans un premier temps rapprochez-vous de votre Conseiller habituel.

Nous vous rappelons que pour toute demande d'information ou réclamation, vous devez contacter en priorité votre conseiller qui reste votre interlocuteur privilégié sur le produit considéré. Dans un second temps Il vous est possible de nous solliciter. Pour cela, suivez la politique décrite ci-après.

Sommaire

- I. Qui peut nous contacter ?..... 4*
- II. Comment nous contacter ? 4*
- III. Les délais de traitement 6*
- IV. Le traitement des réclamations..... 6*
- V. Protection des données à caractère personnel..... 8*

I. Qui peut nous contacter ?

Les porteurs des instruments financiers gérés ou conçus par New Alpha Asset Management peuvent nous contacter sur toute question / réclamation relative à ces produits (performances, valeur liquidative, documents réglementaires...).

Les clients auxquels la société délivre un service d'investissement (conseil en investissement, réception-transmission d'ordres, ...) peuvent également nous contacter pour toute question / réclamation portant sur le service d'investissement délivré.

Pour toute question portant sur un service ou un instrument financier délivré par New Alpha AM, vous pouvez nous contacter selon les modalités décrites ci-dessous.

II. Comment nous contacter ?

- Par téléphone ou fax au numéro suivant :

New Alpha Asset Management – Service Clients

N° de téléphone : 01 44 56 10 00

- Par courrier à l'adresse suivante :

Groupe La Française - New Alpha AM

Adresse : 128 boulevard Raspail 75006 PARIS

- Par courriel aux adresses suivantes :

Adresses : reclamations@newalpha.net

reclamations.clients@la-francaise.com

Concernant les réclamations, un dispositif particulier de traitement est mis en place et décrit ci-après au point IV. Le dispositif de traitement de vos demandes / réclamations s'effectue sans frais.

Dans l'objet de votre courrier / courriel, il est important d'indiquer la nature de votre demande selon la terminologie suivante :

- Le service ou le produit concerné
- Demande de documents réglementaires
- Demande d'information / explication / clarification
- Réclamation (insatisfaction / mécontentement) sur un instrument financier ou un service rendu
- Autres demandes

Nous attirons l'attention sur le fait que le téléphone est un moyen vous permettant de nous contacter pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, le téléphone n'est pas une modalité retenue par le Groupe La Française pour instruire vos réclamations. En effet, dans ce cas, une trace écrite des raisons de votre mécontentement est requise (par courrier ou courriel), et ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service.

III. Les délais de traitement

Si vous nous contactez par courriel : vous recevez un accusé de réception de votre demande.

Si vous nous contactez par tout autre moyen, il ne sera pas accusé réception de votre demande sauf si celle-ci concerne une réclamation reçue par courrier : dans ce cas, un accusé de réception vous sera envoyé dans les 10 jours maximum sauf si la réponse à votre réclamation vous a d'ores et déjà été envoyée.

Votre demande concerne une réclamation.

Délai maximum : 2 mois à partir de la date d'envoi de la réclamation, le cachet de la poste faisant foi

Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de votre réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai maximum de 2 mois, sur lequel le Groupe La Française s'est engagé, ne peut pas être respecté.

Les délais courent à compter de l'envoi de la réclamation au service de New Alpha Asset Management. Le cachet de la poste fait foi pour les courriers reçus par voie postale.

IV. Le traitement des réclamations

Qu'est ce qu'une réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant le mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

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

Rappel : le téléphone est un moyen vous permettant de nous contacter pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, le téléphone n'est pas une modalité retenue par le Groupe La Française pour instruire vos réclamations. En effet, dans ce cas, une trace écrite des raisons de votre mécontentement est requise (par courrier ou courriel), et ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service.

Le traitement de la réclamation

Votre réclamation est prise en charge par les Directions attachées à la Relation Client.

La Direction de la Conformité du Groupe La Française pourra participer à la validation de la réponse apportée à votre réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et réalisée dans le respect de vos intérêts, vous soit apportée.

Que faire au cas où la réponse apportée par le Groupe La Française à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

Au cas où, suite aux différents échanges avec Le Groupe La Française, la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser gratuitement au :

- Médiateur de l'AMF, le médiateur public compétent pour toutes réclamations portant sur un instrument financier.

)

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans les conditions suivantes :

Par écrit :

Autorité des marchés financiers (AMF)

17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Par formulaire électronique (lien ci-dessous)

Le Médiateur de l'AMF intervient dans le cadre de toute réclamation qui entre dans son champ de compétence :

Commercialisation de produits financiers,
Gestion de portefeuille,
Transmission et réception d'ordres de bourse,
Tenue de compte titres ou PEA, etc.

Source : [Dans quel cas saisir le Médiateur ? | AMF \(amf-france.org\)](#)

Comment se déroule la procédure de médiation ?

La procédure de médiation est gratuite. Chacune des parties présente au Médiateur ses observations et son analyse du différend en produisant, le cas échéant, une copie lisible des pièces justificatives en sa possession (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opérés, relevés périodiques, comptes rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.). La procédure est contradictoire et écrite. Le Médiateur peut également convoquer les parties à une réunion. Dans tous les cas, il recherche une solution amiable qui soit acceptée par les deux parties. Celles-ci indiquent si elles sont d'accord avec cette

Une société du groupe La Française · www.la-francaise.com

www.newalpha.net

New Alpha Asset Management, société par actions simplifiée au capital de 2 435 540 €
450 500 012 RCS Paris · N° TVA: FR 18450500012 · Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP 05000001 du 20/01/2005 · www.amf-france.org



solution. Dans l'affirmative, le Médiateur s'assure de sa mise en œuvre effective. Les parties peuvent la modifier ou décider à tout moment d'interrompre la procédure.

V. Protection des données à caractère personnel

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour le traitement des demandes / réclamations clients, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est Le Groupe La Française.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins liés au traitement de la demande / réclamation client. Elles pourront également être communiquées à des tiers lorsque cela est nécessaire au traitement de la demande / réclamation client.

Les personnes sur lesquelles portent les données ont le droit d'en obtenir communication auprès du Groupe La Française, 128 boulevard Raspail 75006 PARIS, d'en exiger, le cas échéant, la rectification et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale

New Alpha Asset Management :

New Alpha Asset Management, Société de gestion, agréée par l'AMF sous le N° GP-05000001 le 20 janvier 2005

Les agréments des sociétés peuvent être consultés sur les sites : www.amf-france.org