

## POLITIQUE DE PLAINTES DU CLIENT

### 1. Introduction

Alvexo est une marque de HSN Capital Group Limited (ci-après dénommée «la société»), supervisée et réglementée par la Financial Services Authority des Seychelles (ci-après dénommée «la FSA»), située au HIS Building, bureau 5, Providence, Mahe, Les Seychelles.

La politique relative aux plaintes des clients (ci-après dénommée la «politique») définit le processus suivi par la société pour recevoir et traiter les plaintes reçues par ses clients, conformément aux dispositions énoncées dans la législation applicable lors de la fourniture de services d'investissement financier.

La société s'engage à traiter ses clients de manière juste et transparente et à veiller à fournir à ses clients une réponse rapide et juste à toute plainte qu'ils pourraient porter à l'attention de la société.

### 2. Définition d'une plainte

Une plainte d'un client est une expression d'insatisfaction d'un client concernant la fourniture de services d'investissement par la Société. Un plaignant est une personne physique ou morale présumée susceptible de faire examiner une plainte par un cabinet et qui a déjà porté plainte. Si la Société reçoit une notification par le biais de la ligne de communication établie par la Société pour recevoir des plaintes, mais ne correspond pas à la définition de «plainte» ci-dessus et peut être qualifiée d'enquête; cela doit être classé comme une enquête plutôt que comme une plainte et sera transmis au service compétent pour être traité en conséquence. Le plaignant conserve le droit de demander la reclassification de son enquête en tant que plainte.

### 3. Déposer une plainte

Le client peut soumettre une plainte par écrit adressée au service de la conformité de la société, qui est habilité à traiter et à examiner les plaintes que les clients de la société peuvent lui soumettre.

Le client est invité à utiliser le formulaire de plainte disponible au téléchargement sur le site internet de la société et à le soumettre en utilisant l'une des méthodes suivantes:

- (a) En envoyant par courrier ou en remettant en personne le formulaire de plainte dûment rempli à l'adresse suivante: bâtiment HIS, bureau 5, Providence, Mahe, Seychelles.
- (b) En soumettant électroniquement le formulaire de plainte rempli aux adresses électroniques suivantes: [compliance.hn@alvexo.com](mailto:compliance.hn@alvexo.com).

Veillez noter que la Société ne peut accepter les plaintes qui lui sont soumises par tout autre moyen / méthode (par exemple, téléphone, fax, etc.).

Une fois la plainte complétée et soumise avec succès, le service de la conformité de la société doit traiter la plainte et enquêter sur celle-ci.

#### *4. Reconnaissance de la plainte*

La Société accusera réception de la plainte par écrit dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de réception.

#### *5. Traitement de la plainte*

Une fois que la société accusera réception de la plainte, elle l'examinera attentivement, enquêtera sur les circonstances entourant la plainte et tentera de la résoudre sans retard indu.

La Société mettra tout en œuvre pour enquêter sur la plainte et communiquer au client le résultat de son enquête dans les **deux (2) mois** suivant la date à laquelle la plainte a été soumise.

L'un des assistants de conformité de la société peut contacter directement le client (y compris par courrier électronique ou par téléphone) afin d'obtenir des précisions et des informations complémentaires concernant la plainte soumise. La Société aura besoin de la pleine coopération du Client pour accélérer l'enquête et le règlement éventuel de la plainte.

Si la plainte nécessite une enquête plus approfondie et que la Société n'est pas en mesure de la résoudre dans un délai de **deux (2) mois**, la Société émettra une réponse en attente par écrit ou par un autre moyen durable. Lorsqu'une réponse en attente est envoyée, elle indique les causes du retard et le moment où l'enquête de la société est susceptible de se terminer. En tout état de cause, la Société communiquera au client les résultats de l'enquête au plus tard **un (1) mois** à compter de la publication de la réponse à la participation, en fonction de la complexité de l'affaire et de la coopération du client.

#### *6. Décision finale*

Lorsque la société parviendra à un résultat, elle en informera le client, accompagnée d'une explication de la décision finale de la société et de toute mesure corrective envisagée par la société (le cas échéant).