

Procédure de traitement des réclamations

ALTER FINANCE SAS · Version du 4 octobre 2026 · Mise en ligne le 6 octobre 2026

Vous pouvez nous adresser gratuitement une réclamation si vous êtes mécontent d'un service de financement participatif fourni ou proposé par Alter Finance. Cette procédure vous indique comment nous contacter, les délais de réponse et les recours possibles. Le formulaire placé à la fin du document facilite votre demande ; un autre écrit contenant les informations utiles est également accepté.

ALTER FINANCE, société par actions simplifiée au capital de 27 780 €, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 808 351 407, dont le siège social est situé 9 rue André Darbon, 33300 Bordeaux, prestataire de services de financement participatif agréé par l'AMF sous le numéro FP-2023-20, exploite les sites www.alterfina.fr et www.socios-capital.com, sous les marques Alterfina et Socios Capital.

1 Qui peut déposer une réclamation

La procédure s'adresse aux investisseurs et porteurs de projets, potentiels ou effectifs, personnes physiques ou morales. Une réclamation exprime un mécontentement au sujet de nos services ; une simple demande d'information ou d'assistance ne constitue pas, à elle seule, une réclamation.

Le dépôt et le traitement sont gratuits. Le recours à un avocat ou à un conseil n'est pas obligatoire ; les honoraires d'un conseil choisi par le réclamant restent à sa charge, sans préjudice d'une prise en charge prévue par la loi, un accord ou une décision de justice.

2 Comment nous transmettre votre demande

Par courriel : reclamations@alterfina.fr. Par courrier : ALTER FINANCE — Service Réclamations — 9 rue André Darbon, 33300 Bordeaux.

Vous pouvez utiliser le formulaire joint et nous le transmettre avec les pièces utiles. Une lettre ou un courriel exposant clairement votre demande est également accepté. Si vous utilisez le formulaire de contact du site, précisez qu'il s'agit d'une réclamation. Une demande reçue sur notre adresse générale est transférée au service compétent ; vous n'avez pas à recommencer votre démarche.

Les réclamations sont acceptées en français et en anglais ; la réponse est rédigée dans la langue utilisée pour votre demande. En cas de mécontentement exprimé oralement, nous vous aidons à le formaliser par écrit. Nous ne demandons jamais votre mot de passe ni un code de validation de paiement.

3 Informations utiles

Indiquez votre identité, une adresse de réponse, l'opération ou le service concerné, les faits et leurs dates, ainsi que ce que vous demandez. Joignez les pièces utiles, par exemple un contrat, un bulletin de souscription, un courriel ou une référence de paiement. Si vous agissez pour une autre personne, précisez votre qualité et joignez le pouvoir nécessaire.

Nous ne rejetons pas automatiquement une demande parce que le formulaire n'a pas été utilisé ou qu'une pièce manque. Nous expliquons les compléments nécessaires. Si la demande ne concerne pas nos services, nous vous en indiquons les raisons et, lorsque possible, l'interlocuteur approprié.

4 Accusé de réception et recevabilité

Dans les dix jours ouvrables suivant la réception, nous accusons réception et vous indiquons si la réclamation est recevable. En cas de non-recevabilité, nous en expliquons les raisons. L'accusé précise le contact chargé du suivi, les éventuels compléments attendus et le délai prévu pour la décision.

Pour le calcul des délais exprimés en jours ouvrables dans cette procédure, nous retenons les jours du lundi au vendredi, hors jours fériés en France. Une demande de pièces complémentaires ne remet pas à zéro la date de réception enregistrée.

5 Examen et réponse

Nous examinons les faits et les pièces de manière impartiale, avec les personnes et prestataires concernés. La personne mise en cause ne décide pas seule de l'issue de sa propre réclamation. Nous vous tenons informé de l'avancement et répondons à vos demandes de suivi.

Notre objectif est de vous apporter une réponse définitive au plus tard deux mois après la réception. La réponse est motivée, traite les points soulevés et précise les suites proposées. Si une circonstance exceptionnelle empêche de tenir le délai annoncé, nous vous informons sans attendre de son motif et de la date prévue pour la décision. Ce suivi ne supprime pas vos droits de recours.

Les échanges se font par courriel ou, à votre demande, par courrier, sur un support que vous pouvez conserver. En cas de rejet total ou partiel, nous indiquons les voies de médiation ou de recours pertinentes.

Étape	Délai
Accusé et information sur la recevabilité	Dix jours ouvrables au plus à compter de la réception.
Réponse définitive	Objectif maximal interne de deux mois à compter de la réception.
Difficulté exceptionnelle	Information sans attendre, avec motif et nouvelle date de réponse.

6 Réclamations concernant les paiements

Mipise Payment Services fournit les services de paiement selon son contrat-cadre. Une réclamation portant exclusivement sur un paiement relève également de sa procédure et des délais propres aux services de paiement. Nous vous aidons à identifier le circuit compétent et conservons le suivi des questions qui concernent le service d'Alter Finance. Les coordonnées et recours MPS sont ceux de son contrat-cadre à jour ; ils sont distincts de la médiation concernant les investissements.

7 Médiation et autres recours

Après une réclamation écrite préalable auprès d'Alter Finance, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF pour un litige entrant dans son champ de compétence, si notre réponse ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse dans les deux mois.

La demande se fait par le formulaire accessible depuis <https://www.amf-france.org>, rubrique « Médiateur », ou par courrier : Médiateur de l'Autorité des marchés financiers — 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02.

La recevabilité est appréciée par le Médiateur selon les règles applicables. Pour une demande relevant de la médiation de la consommation, la saisine doit notamment intervenir au plus tard un an après votre réclamation écrite au professionnel. Le même litige ne doit pas être déjà examiné ou avoir été examiné par un tribunal ou un autre médiateur. La médiation ne vous empêche pas de saisir les juridictions compétentes. L'AMF, en tant qu'autorité de contrôle, et son Médiateur n'exercent pas la même mission.

8 Enregistrement et données personnelles

Nous enregistrons la date de réception, les coordonnées du réclamant, le service ou l'opération, les faits, les pièces, les échanges, la décision et les mesures prises. La direction suit les causes récurrentes afin de corriger les dysfonctionnements.

Les données sont utilisées pour traiter la demande et respecter nos obligations réglementaires. Leur accès est limité aux personnes habilitées et aux intervenants nécessaires. Les réclamations et décisions sont conservées au moins cinq ans ; une conservation supplémentaire peut être justifiée par un litige ou une obligation. Les droits relatifs aux données sont décrits dans notre politique de confidentialité : <https://www.alterfina.fr/legal/politique-confidentialite>. Contact : contact@alterfina.fr.

9 Publication et mise à jour

La procédure et le formulaire sont rendus facilement accessibles depuis les liens « Réclamations » du site et des CGU. La présente version remplace la procédure du 26 mars 2026 pour les coordonnées et délais qu'elle actualise. Le cadre de référence est l'article 7 du règlement (UE) 2020/1503 et le règlement délégué (UE) 2022/2117.

Formulaire de réclamation

À transmettre à reclamations@alterfina.fr ou à ALTER FINANCE — Service Réclamations — 9 rue André Darbon, 33300 Bordeaux. Vous pouvez joindre des pages supplémentaires. Les rubriques reprennent les informations du modèle standard prévu par le règlement 2022/2117 ; remplissez celles qui correspondent à votre situation.

1 Vos informations

Rubrique	À renseigner
Nom et prénom ou dénomination sociale	
Numéro d'identification de la personne morale ou LEI si disponible	
Adresse postale et pays	
Courriel et téléphone de contact	
Adresse de réponse si différente	

2 Représentant éventuel

Rubrique	À renseigner
Nom et prénom ou dénomination du représentant	
Qualité et pouvoir joint	
Adresse, courriel et téléphone	

3 Votre réclamation

Rubrique	À renseigner
Référence de l'investissement ou du contrat, projet, porteur et opérations concernées	
Objet et description de la réclamation	
Dates des faits et démarches déjà réalisées	
Préjudice ou pertes invoqués, le cas échéant	

Rubrique	À renseigner
Réponse, réparation ou mesure demandée	
Autres informations utiles	
Liste des documents joints	
Date et signature du réclamant ou de son représentant	

Une signature manuscrite n'est pas exigée pour l'enregistrement d'un courriel identifiable. N'envoyez que les données utiles à l'examen de votre demande. Les informations sur le traitement de vos données figurent en section 8 de la procédure.