

1. MÉCANISME DE COMMUNICATION EXTERNE

1.1. Raison d'être du mécanisme de communication externe

AFIG Funds a mis en place un mécanisme de communication externe (également appelé mécanisme externe de réclamation ou de lancement d'alerte) pour apporter des solutions rapides et impartiales aux plaintes externes. Ce système offre aux particuliers et aux institutions la possibilité de déposer une plainte s'ils estiment avoir subi des impacts négatifs, soit directement auprès d'AFIG Funds, soit indirectement via ses sociétés de portefeuille et ses collaborateurs.

1.2. Portée

Le mécanisme de communication externe est pertinent pour toute personne qui interagit avec les activités d'AFIG Funds (la « partie externe »). Avant que la plainte d'une partie externe puisse être traitée, elle doit remplir deux conditions :

- La plainte doit mentionner un problème spécifique ou une situation injuste dont la partie externe estime que AFIG Funds est directement ou indirectement responsable.
- La plainte doit être fondée sur des faits et étayée par des preuves.

La participation au mécanisme de communication externe n'abroge ni ne compromet les droits légaux d'aucune partie. Ce mécanisme fonctionne en vertu des lois juridictionnelles de Maurice, et son applicabilité en est limitée.

2. PROTOCOLE DE COMMUNICATION

2.1. Contact initial d'une partie externe

Une personne, une communauté ou une autre partie prenante externe peut soumettre ses questions ou préoccupations à AFIG Funds soit en envoyant un e-courriel l'adresse suivante : info@afigfunds.com, soit en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

AFIG Funds
Villa Palmium
Rue FN-11
Dakar
SÉNÉGAL.

Ils peuvent également nous contacter via notre site web à www.afigfunds.com via notre formulaire de contact général, ou appeler notre numéro principal au +221 33 865-0515.

AFIG Funds accepte de répondre à toutes les demandes de plaintes découlant des activités de ses activités, même si elles sont identifiées comme n'étant pas explicitement liées aux opérations d'AFIG Funds.

2.2. Informations à fournir par une partie externe

La partie externe qui dépose la plainte doit fournir les éléments suivants pour nous aider à la traiter rapidement :

- Nom et comment les joindre ;
- l'objet de la plainte ;
- Si possible, tous les documents ou dossiers à l'appui de la plainte.

2.3. Traitement interne

- **Accusé de réception :** AFIG Funds fournira un accusé de réception à la partie externe dans les 72 heures suivant la réception de la question ou de la préoccupation écrite et l'informerá qu'elle recevra une réponse écrite dans les 7 jours, mais pas plus de 15 jours.
- **Examen :** AFIG Funds examinera et enquêtera sur toutes les informations nécessaires pour valider les informations reçues et recueillies afin de comprendre et de valider la plainte, en évaluant pleinement chaque demande de manière approfondie et en préparant une mesure de correction si nécessaire. L'information sera partagée à l'interne avec le membre de l'équipe d'investissement responsable du projet.
- **Réponse :** Dans les 7 jours, AFIG Funds répond à la partie externe pour indiquer les conclusions préliminaires et établir les prochaines étapes, si la plainte est justifiée. Dans le cas contraire, la partie externe sera informée que le dossier est clos.
- **Résolution :** Dans le cas où AFIG Funds considère que la communication de l'expéditeur soulève de graves problèmes d'intégrité commerciale, environnementaux et/ou sociaux pour AFIG Funds, ses sociétés de portefeuille ou ses collaborateurs, le membre de l'équipe concerné contactera les parties appropriées pour obtenir toute information pertinente et mener une enquête supplémentaire. Si une telle enquête conduit AFIG Funds à conclure que ses politiques ne sont pas respectées ou sont violées, AFIG Funds demandera des mesures correctives immédiates.
- **Suivi :** Dans les 30 jours, AFIG Funds contactera la partie externe pour partager ses conclusions, s'assurer que la plainte a été traitée et, si nécessaire, établir un mécanisme post-résolution pour prévenir de futurs événements ou assurer un suivi.

2.4. Autres considérations

- Il n'y a aucuns coûts ou frais associés à la soumission d'une plainte ou d'une préoccupation par le biais de cette procédure ;
- Les parties intéressées et affectées peuvent soumettre des questions ou des préoccupations sans crainte de représailles et peuvent demander à AFIG Funds de ne pas divulguer les noms des personnes liées à la plainte sans autorisation préalable.

3. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

AFIG Funds s'engage sans équivoque à respecter la confidentialité de la personne qui dépose la plainte. Nous mettrons rigoureusement en œuvre des mesures de protection pour sécuriser toutes les données sensibles ou personnelles partagées. La divulgation des informations privées de la partie externe sera strictement circonscrite au personnel d'AFIG Funds ou aux consultants externes participant directement à la procédure de résolution des plaintes.