

Politique de traitement des plaintes

SOMMAIRE

I.	Introduction	3
❖	Objectif de la politique.....	3
❖	Champ d'application	3
❖	Base réglementaire	3
II.	Définition.....	3
III.	Processus du traitement des plaintes	3
❖	Format.....	3
❖	Délai de traitement.....	4
❖	Service en charge	4
IV.	Registre des réclamations	4
V.	En cas d'insatisfaction	4

I. Introduction

❖ Objectif de la politique

En cas de plainte de la part d'un client, Kepler Cheuvreux a mis en place une politique de gestion des plaintes ayant pour but de fournir des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des plaintes, en vue d'un traitement rapide des plaintes adressées par les clients.

❖ Champ d'application

La présente politique s'applique à toutes les entités du groupe Kepler Cheuvreux, à l'exception de Kepler Capital Markets, Inc.

❖ Base réglementaire

Article 26 du Règlement Délégué 2017/565
Instruction de l'AMF 2012-07

II. Définition

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers Kepler Cheuvreux.

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

III. Processus du traitement des plaintes

❖ Format

La réclamation doit être adressée par écrit

- Par email

A l'adresse compliance@keplercheuvreux.com en précisant qu'il s'agit d'une réclamation

- Par courrier

A l'adresse suivante :

Kepler Cheuvreux
Service gestion des réclamations/ Conformité
112 avenue Kléber
75116 Paris

❖ **Délai de traitement**

Kepler Cheuvreux s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables au maximum suivant sa réception par les services en charge du traitement

Par la suite, Kepler Cheuvreux s'engage à apporter une réponse argumentée dans les 2 mois suivant la réception de la réclamation.

❖ **Service en charge**

Le service en charge du traitement est le service de la Conformité

IV. Registre des réclamations

Le service Conformité de Kepler Cheuvreux doit tenir un registre pour enregistrer toutes les réclamations reçues.

V. En cas d'insatisfaction

Si le client n'est pas satisfait par la réponse apportée par Kepler Cheuvreux suite à sa réclamation, il peut s'adresser au service médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dont les contacts sont disponibles à l'adresse suivante :

Le Médiateur – Autorité des marchés financiers
17 Place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02