

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., KCI et Ellipsis AM.

❖ Base réglementaire

Directive MIFID 2 et instruction AMF 2012-07 sur le traitement des réclamations

Recommandation ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations

II. Définition

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement envers Kepler Cheuvreux quel que soit l'interlocuteur ou le service¹ auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec Kepler Cheuvreux : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité de Kepler Cheuvreux la fourniture d'un produit ou service, ou qui ont été sollicitées par Kepler Cheuvreux, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

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

[- Via le formulaire de contact sur le site internet de Kepler Cheuvreux](#)

¹ Y compris auprès d'un délégataire ou d'un mandataire du professionnel (agent général d'assurance, agent de prestataire de services de paiement, distributeur de monnaie électronique...).

A l'adresse suivante : <https://www.keplercheuvreux.com/fr/contactkc/>
en précisant qu'il s'agit d'une réclamation dans la partie « Objet »

- 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, par écrit, de la réclamation dans les 10 jours ouvrés, à compter de son envoi par le réclamant (date envoi du mail ou cachet de la poste faisant foi)

Par la suite, Kepler Cheuvreux s'engage à répondre par écrit à toute réclamation écrite, de façon claire, adaptée au cas d'espèce et argumentée, dans les 2 mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement.

Pour les réclamations formulées à l'oral (lieu d'accueil de la clientèle, téléphone) ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, nous invitons le réclamant à formaliser sa demande par écrit (selon les canaux précisés ci-dessus).

❖ **Service en charge**

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

IV. Registre des réclamations

Kepler Cheuvreux tient un registre pour enregistrer toutes les réclamations reçues.

V. En cas d'insatisfaction

Dans le cas où le client n'est pas satisfait par la réponse apportée par Kepler Cheuvreux ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans les délais prévus, il peut saisir gratuitement un médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

par voie électronique : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

ou courrier postal :

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