

Politique de traitement des réclamations

Le présent document décrit la politique mise en place par KEYS REIM pour traiter les réclamations adressées par ses clients potentiels et ses clients, conformément à l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et à l'instruction AMF n° 2012-07.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

MODALITES DE SAISINE DE LA SOCIETE KEYS REIM

Pour toute réclamation, vous pouvez nous contacter selon les modalités suivantes :

- **Par courrier :**

SAS KEYS REIM
A l'attention du RCCI de Keys Reim
11 rue Jean Mermoz
75008 Paris

- **Par mail :**

reclamations@keys-reim.com

Pour bien vous assurer que votre réclamation nous est parvenue, nous vous recommandons de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

DELAIS DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

KEYS REIM s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS AU SEIN DE KEYS REIM

KEYS REIM enregistre toutes les réclamations reçues et les transmet au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) qui procède à l'analyse de ces dernières afin de recenser les éléments de réponse à apporter. Le RCCI et la Direction Générale de KEYS REIM participent à la validation de la réponse qui vous sera communiquée tout en s'assurant qu'elle soit appropriée, conforme à la réglementation et respectueuse de vos intérêts. Lorsque la réclamation porte sur le traitement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, le responsable ESG contribue à la réponse.

DISPOSITIF DE MEDIATION

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

Contacter le Médiateur par courrier :

AMF

Madame Marielle COHEN-BRANCHE

Médiateur de l'AMF

17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Fax : 01.53.45.59.60

Un formulaire de saisine électronique est également disponible sur le site internet de l'AMF : www.amf-france.org

Cependant, avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la société KEYS REIM.