

## 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](mailto: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](http://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.