

Annexe 2 - Politique de traitement des réclamations

Conformément aux articles 318-10 et 318-10-1 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'instruction AMF n°2012-07, Ekkio Capital a élaboré une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients. Cette procédure concerne toutes les réclamations, quel que soit le client, le produit ou service mis en cause et la nature de la réclamation.

Définition

Une réclamation se définit comme une **déclaration actant du mécontentement du client / porteur envers le professionnel**. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Modalités de transmission

La transmission des réclamations s'effectue :

- (i) par courrier à Ekkio Capital, 7-9 rue La Boétie, 75008 Paris, France, ou
- (ii) par mail à l'adresse suivante : finance@ekkiio.fr ou
- (iii) par téléphone au numéro suivant +33 1 84 17 16 00

Délais de traitement

Ekkio Capital s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec célérité et loyauté envers ses clients et s'engage :

- à accuser réception de toute réclamation **dans un délai de 10 jours ouvrables**, par tout moyen. Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense Ekkio Capital d'accuser réception de la réclamation ;
- à répondre à toute réclamation **dans un délai de 2 mois maximum** sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client.

Ekkio Capital s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Si une réclamation ne peut être traitée dans ce délai imparti (archives à rapatrier, recherche documentaire, point technique), Ekkio Capital envoie au Client un courrier d'information pour justifier ce délai supplémentaire.

Enregistrement de la réclamation

A réception de la réclamation client, celle-ci est transmise au Secrétaire Général et au Responsable de la conformité et du contrôle interne (RCCI). Le RCCI conserve un double de cette réclamation.

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à Ekkio Capital. Ce registre contient notamment les éléments suivants : numéro de la réclamation, date réclamation, nom du client, compte client concerné, mode de transmission, description, personne suivant la réclamation, actions, résolution, date de réponse au client.

Gestion de la réclamation

Le Secrétaire Général prépare la réponse à apporter à la réclamation.

Le projet de réponse est soumis au RCCI et à la Direction Général du Secrétaire Général.

Une fois validée, la réponse est envoyée au client dans le délai réglementaire et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

Ekkio Capital assurera la plus grande confidentialité dans le traitement de votre réclamation.

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

Recours

Ekkio Capital ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne. Toutefois, si les suites données à votre réclamation ne vous satisfaisaient pas, une réclamation peut être adressée gratuitement au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF »)

- soit en remplissant le formulaire suivant : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>
- soit en adressant un courrier au Médiateur de l'AMF :
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02.

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site internet de l'AMF , espace « Le médiateur » : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>