

# Traitement des réclamations clients

## 1. Introduction

Redburn (France) SA (ci-après « RFS ») a le souci permanent d'apporter la meilleure qualité de service possible à ses clients.

A ce titre, RFS a mis en place un dispositif de traitement des réclamations clients dont l'objectif est d'une part, l'amélioration de la satisfaction de ses clients grâce à un traitement rapide et raisonnable des réclamations qui nous sont adressées ; d'autre part, l'amélioration de nos produits, procédures et plus globalement, du fonctionnement de RFS.

Le présent document a vocation d'aider les clients à identifier facilement et rapidement vos interlocuteurs en cas de nécessité, de vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement utile sur notre procédure de traitement des réclamations clients et les voies de recours dont vous bénéficiez.

## 2. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation (ou plainte) tout message d'un client existant ou potentiel traduisant un mécontentement.

## 3. Comment déposer une réclamation?

Chaque client ou client potentiel de RFS peut adresser gratuitement toute réclamation qu'il juge utile par courrier postal, email ou téléphone :

- soit par mail ou par téléphone auprès de son interlocuteur habituel au sein de RFS, en précisant qu'il s'agit d'une réclamation (en cas de réclamation par téléphone, une confirmation écrite par courrier ou par email pourra vous être demandée) ;
- soit directement auprès du Responsable de la Conformité et des Services d'Investissement (RCSI) de RFS :
  - o à l'adresse suivante : Redburn (France) SA, 11 rue de Téhéran, 75008 Paris, France
  - o par email : [clement.halimi@redburn.com](mailto:clement.halimi@redburn.com)

## 4. Traitement d'une réclamation

RFS garantit un traitement gratuit, rapide, transparent et aussi efficace que possible de l'ensemble des réclamations qu'elle serait susceptible de recevoir. RFS s'engage à communiquer avec le client ou client potentiel de façon claire, en langage simple et facile à comprendre, et répond à la plainte dans les plus brefs délais.

RFS s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- 2 mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse apportée au client. Si le délai de traitement dépasse les deux mois, REDBURN en informe le client par mail.

RFS s'engage à répondre à toute demande d'information sur le déroulement du traitement de la réclamation.

De même, RFS s'engage à tenir informer ses clients lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels RFS s'est engagée pour apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

RFS a mis en place une politique de traitement des réclamations en application de la réglementation applicable lui permettant notamment d'identifier les dysfonctionnements et de suivre l'application des actions correctrices idoines.

## 5. Saisine du Médiateur de l'ACPR et de l'AMF

RFS est une entreprise d'investissement autorisée par l'ACPR et l'AMF. L'ACPR et AMF disposent d'un service de médiation que chaque client a la possibilité de saisir dans le cas où il n'aurait pas obtenu satisfaction auprès de RFS dans la résolution de sa réclamation.

Vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur de l'AMF :

- par courrier postal, à l'adresse suivante : 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2
- par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur de l'ACPR :

- par courrier postal, à l'adresse suivante : Banque de France, Demande ACPR, TSA 50120, 75035 PARIS CEDEX 01
- par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'ACPR : <https://accueil.banque-france.fr/index.html#/accueil>