

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Objectif et Champ d'application

L'objectif est de garantir à tous nos clients directs ou indirects (par l'intermédiaire de nos différents distributeurs) un traitement gratuit, efficace, égal et harmonisé de leurs éventuelles réclamations.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un client envers KBL Richelieu Gestion. Une simple demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

2. Adresser une réclamation

Tout porteur souhaitant adresser une réclamation à KBL Richelieu Gestion est invité à envoyer un courrier ou courriel à l'adresse suivante :

KBL Richelieu Gestion
1-3-5 rue Paul Cézanne
75008 Paris

Téléphone : 01 42 89 00 00
contact.paris@kblrichelieu.fr

3. Délais de traitement

Un accusé de réception est adressé par KBL Richelieu Gestion dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation sauf si la réponse a déjà été apportée au porteur dans l'intervalle.

La demande est obligatoirement communiquée à la Direction Générale et au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) ainsi qu'au Responsable du Service Juridique.

KBL Richelieu Gestion s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un porteur, quelle qu'en soit la nature, dans un délai de deux mois à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le porteur de la raison de ce retard.

4. Médiation de l'autorité des Marchés Financiers

Si tous les moyens mis en œuvre par KBL Richelieu Gestion ont été actionnés et n'ont pas débouché sur une solution jugée acceptable par le client, ce dernier peut saisir le médiateur de l'AMF :

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

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site de l'AMF (www.amf-france.org).

La charte de la médiation et le formulaire de demande de médiation sont en ligne sur le site internet de l'AMF ([Lien direct](#)).