



TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. OBJET

Ce document décrit le dispositif mis en œuvre par Tradition Paris (i.e. « TSAF » et « TSAF OTC ») concernant le traitement des réclamations émises par ses clients ou ses clients potentiels, conformément à ses obligations réglementaires en vigueur et notamment

- L'instruction – recommandation DOC 2012-07 édictée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
- La position 2022 R 01 émanant de l'ACPR

« On entend par Réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. »

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service, de prestation ou de geste commercial n'est pas considérée comme étant une réclamation.

Ce dispositif est gratuit et aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client ou du prospect au titre du traitement de sa réclamation.

2. DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Tradition Paris a établi un dispositif de traitement des réclamations dans le cadre des services qu'elles proposent à leurs clients et/ou clients potentiels. Ce dispositif repose sur les principes directeurs suivants :

- 1) Un accusé-réception doit être adressé au client, par mail ou par courrier, dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la Réclamation ;
- 2) Une analyse conjointe de la réclamation par les services opérationnels et le département Contrôle interne Conformité ;
- 3) Une réponse écrite dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de ladite réclamation, sauf en cas de survenance de circonstances particulières, dont le client se verra informé ;
- 4) La tenue d'un registre dédié, pour un traitement efficace, égal et harmonisé ;
- 5) Une information régulière aux instances dirigeantes.

3. MODALITES DE SAISINE

Toute réclamation peut être adressée à tout moment auprès de votre interlocuteur habituel (votre contact *Front Office*) ou en contactant directement le département Contrôle interne et Conformité à l'adresse suivante :

Département Conformité
TSAF – TSAF OTC
9 Place Vendôme
75001 PARIS

Reclamations@tsaf-paris.com

Numéro de téléphone non surtaxé : + 33 (0)1 85 65 55 77

IMPORTANT :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre réclamation, il est possible de s'adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») :

- **Soit par courrier postal, à l'adresse : 17 place de la Bourse 75082 PARIS Cedex 2,**
- **Soit par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF : [Demande de médiation | AMF \(amf-france.org\)](https://www.amf-france.org)**