

Procédure 3.2

Traitement des réclamations clients

Historique du document

Version	Date	Rédacteur	Valideur	Objet de la mise à jour
V0	07/2015	CiD Consulting	Kiplink Finance CA	Création
V1	23/10/2023	CiD Consulting	Kiplink Finance CA	Mise à jour réglementaire
V2	10/10/2024	Abdelouhab Cécile	Kiplink Finance	Mise à jour réglementaire
V3	10/07/2025	Abdelouhab Cécile	Kiplink finance	Mise a jour forme et réglementaire

Table des matières

- I- Contexte de la procédure2
 - 1.1 Introduction2
 - 1.2 Définitions utiles2
 - 1.3 Rappel des obligations2
- II- Règles applicables au traitement des réclamations3
 - 2.1 Obligations d’information de la clientèle3
 - 2.1 Organisation du traitement de la réclamation3
 - 2.1.1 Réception et identification de la réclamation3
 - 2.1.2 Enregistrement de la réclamation.....5
 - 2.1.3 Traitement de la réclamation et réponse au client5
 - 2.1.4 Suivi et contrôle du traitement des réclamations6
- III- Recours du client à la médiation de l’AMF.....6
- IV- Suivi des incidents et dysfonctionnement7
- V- Reporting et archivage7
- VI- Références réglementaires8
- VII- Annexe8

I- Contexte de la procédure

1.1 Introduction

Dans le cadre de l'exercice de ses activités, KIPLINK Finance (« la Société ») a l'obligation de mettre en place des règles et procédures afin de garantir le respect des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables.

En vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations et plaintes adressées, KIPLINK Finance a mis en place la présente procédure.

Celle-ci a pour rôle d'identifier les circonstances et d'énoncer les mesures raisonnables à suivre à l'effet de gérer le traitement des réclamations émises. Elle est adoptée au regard de la taille, de l'organisation, de la nature, l'échelle, et de la complexité des activités de la Société.

Elle fait l'objet d'une mise à jour en fonction de l'évolution tant de l'actualité réglementaire en la matière, que des activités de KIPLINK Finance.

1.2 Définitions utiles

Par Réclamation, on entend « toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

La notion de réclamation désigne toute déclaration, orale ou écrite, adressée par un client ou un porteur de part (potentiel, actuel ou ancien) à la Société actant de son mécontentement qu'il soit justifié ou non.

Cette notion englobe tout type de grief d'insatisfaction :

- Découlant de la prestation fournie ;
- Concernant un produit ou un service financier, le défaut de fournir un tel produit ou service ou le paiement de frais ou commissions ;
- Concernant les différents tarifs ;
- Relatif à une fraude ou un dommage subi par le client ;
- Résultant d'un simple contact, d'un refus de fourniture de service ou d'un manquement allégué à une réglementation.

Il est précisé que les termes « réclamation » ou « plainte » peuvent être utilisés indifféremment.

A l'inverse, une simple demande d'information, de négociation tarifaire, de classification, d'avis ou de prestation, ne constitue pas une réclamation. Il en est de même pour le signalement d'incidents courants dans le traitement des opérations.

1.3 Rappel des obligations

- **Traiter** chaque investisseur avec respect, courtoisie et confidentialité,
- **Mettre à disposition** gratuitement pour chaque investisseur toutes les informations relatives à ce dispositif de réclamations,
- **Exercer** via la fonction Conformité une vigilance permanente, indépendante du respect de l'intégrité du marché et des règles de bonne conduite professionnelle,

- **Analyser et traiter** efficacement tous commentaires émis et/ou Réclamations soumises de chaque investisseur.
- **Garantir** si sollicitée la confidentialité du plaignant.

II- Règles applicables au traitement des réclamations

Le suivi régulier et formalisé de la gestion des Réclamations des clients est une obligation réglementaire imposée dans le cadre de la protection de la clientèle.

2.1 Obligations d’information de la clientèle

Le dispositif de traitement des Réclamations de KIPLINK Finance doit fournir à la clientèle une **information claire, précise, visible, accessible et compréhensible**.

INSTITUTIONNELLE	PRE-CONTRACTUELLE	CONTRACTUELLE
<p>Informer via le site internet l’ensemble des parties prenantes à savoir les clients ou non et les différents partenaires de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’existence du dispositif, • La procédure en cas de réclamation, • Les coordonnées du service en charge du Traitement des réclamations par courrier : KIPLINK Finance 39 avenue Pierre 1^{er} de Serbie – 75008 Paris • Les délais de traitement, • Le protocole de médiation accompagné des détails afférents. 	<p>Indiquer l’existence du dispositif dans et/ou sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les plaquettes commerciales, • Les conditions générales, • Le site internet de la Société. 	<p>En cas de réclamation relative à l’exécution du contrat ou l’opération :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désigner qui contacter : RCCI Dirigeant : • Donner les coordonnées du Médiateur de l’AMF si médiation requise par courrier : Autorité des marchés financiers – La médiation 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 2/par formulaire électronique : http://www.amf-France.org/le_mediateur, • Décrire les conditions de saisine de la Médiation AMF.

2.1 Organisation du traitement de la réclamation

2.1.1 Réception et identification de la réclamation

L’information donnée aux clients relative au traitement des réclamations précise qu’elles doivent être déposées, à l’attention du RCCI Dirigeant, Responsable de la Conformité et du Contrôle interne-Dirigeant.

Néanmoins, toute demande d’un Client pouvant constituer une réclamation est recevable même en cas de remise auprès d’une autre personne que le Responsable de la Conformité et du Contrôle interne, notamment auprès du gestionnaire habituel du compte du client.

Afin d’identifier les réclamations, l’ensemble du courrier reçu est centralisé, lors de son dépôt ou de son retrait, par une personne désignée par la Direction Générale.

Cette personne a également la charge de l'ouverture et de la remise au Responsable de la Conformité et du Contrôle interne-Dirigeant de tout courrier émis par une autorité de tutelle, par une autorité policière ou judiciaire ou par un avocat ou huissier de justice.

Les courriers d'autres natures sont confiés directement à leurs destinataires, qui ont l'obligation de remettre au Responsable de la Conformité et du Contrôle interne-Dirigeant, tout courrier susceptible de constituer une réclamation.

Les réclamations peuvent être reçues autrement que par courrier, à savoir (liste non exhaustive) : entretien, conversation téléphonique, mail, fax, information par un tiers...

Dès qu'un collaborateur a connaissance d'une demande susceptible de constituer une réclamation, il transmet sans délai au Responsable de la Conformité et du Contrôle interne-Dirigeant, l'original du document du client présentant sa réclamation.

En cas de réclamation orale, la personne recevant la réclamation fournit une note descriptive contenant par exemple les informations suivantes : date, forme de la réclamation, moyen de preuve (témoin, communication enregistrée...), interlocuteur de la Société, objet de la Réclamation, informations communiquées au client par le collaborateur de la Société lors de la Réclamation.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle interne-Dirigeant vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non le caractère de Réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

Elle indique également le nom de la personne désignée en charge de l'instruction du dossier et lui en transmet le dossier.

Le cas échéant, la Direction Générale peut demander que le conseil juridique de la Société soit consulté pour établir la réponse.

La Direction Générale transmet également une copie de la Réclamation au RCCI-Dirigeant qui enregistre celle-ci dans un registre des réclamations (le « Registre des réclamations »).

Une réclamation peut revêtir plusieurs formes :

- Un courrier écrit, à l'adresse suivante :

KIPLINK Finance
A l'attention du RCCI
Responsable de la conformité et du contrôle
interne-Dirigeant
39, avenue Pierre 1^{er} de Serbie
75008 PARIS

- Un mail, à l'adresse suivante : contact@kiplink-finance.fr en précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet de l'e-mail.
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 01.56.43.44.80
Une confirmation écrite par e-mail ou par courrier sera systématiquement demandée.

A réception de la réclamation client, le Responsable de la conformité et du contrôle interne (RCCI-Dirigeant) en avise le gérant du compte, ainsi que la Direction Générale de la société.

Le RCCI-Dirigeant conserve un double de cette réclamation.

2.1.2 Enregistrement de la réclamation

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à KIPLINK Finance. Les éléments figurant sur ce registre seront :

- N° chronologique
- Nom du client (existant ou potentiel)
- N° de compte (s'il s'agit d'un client existant)
- Date de réception de la réclamation ou de la survenance de l'incident
- Date d'envoi de la réponse à la réclamation ou de la résolution de l'incident
- Objet de la réclamation ou de l'incident
- Dates et natures des réponses fournies (y compris accusés de réception)
- Recommandations formulées et suites données
- Identité de la personne en charge du traitement de la réclamation
- Y a-t-il eu indemnisation O/N, Si oui? pour quel montant
- Le client entend-il avoir recours au médiateur de l'AMF ?

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

Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- la réclamation écrite du client,
- les actions et les solutions apportées à cette réclamation,
- une copie de la réponse adressée au client.

Une enquête sera menée afin de récolter tous les renseignements nécessaires à l'étude et la réponse de cette réclamation.

2.1.3 Traitement de la réclamation et réponse au client

Le gérant concerné accuse réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation et prépare la réponse à lui adresser.

Une fois validée, la réponse est envoyée au client **au client au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la Réclamation** et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

KIPLINK Finance s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels la société s'est engagée et ce, **avant l'expiration du délai initial de 2 mois du report de délai (une nouvelle date doit être mentionnée) et de sa justification.**

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, les clients seront informés dans la réponse apportée des voies de recours possibles, en dehors des voies judiciaires usuelles. Il est précisé dans la réponse apportée aux clients que cette voie de recours est gratuite.

Il est en effet possible pour le client de saisir le Médiateur de l'AMF.

Pour émettre une réclamation auprès du Médiateur de l'AMF, le client peut recourir à deux méthodes :

- Se connecter sur le site Internet de l'AMF à l'adresse suivante : www.amf-france.org, se rendre sur le lien indiqué en bas du cadre intitulé « Le Médiateur », sélectionner l'onglet « Le Médiateur, mode d'emploi », choisir « Modes de saisine » et compléter le « [Formulaire de demande de médiation](#) ».

- Contacter le Médiateur de l'AMF par courrier, à l'adresse suivante :
Autorité des marchés financiers
La médiation
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

2.1.4 Suivi et contrôle du traitement des réclamations

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique par le RCCI-Dirigeant afin de détecter tout retard dans le traitement et de prendre les mesures nécessaires.

La société KIPLINK Finance est dotée d'un dispositif de conformité et de contrôle interne assurant la qualité du traitement des réclamations et permettant un contrôle des risques.

Le RCCI-Dirigeant est en charge de la tenue du Registre des réclamations informatiquement, dont le format est mentionné en Annexe.

Le RCCI-Dirigeant effectue les diligences suivantes dans le cadre du traitement d'une Réclamation :

- enregistrement de la Réclamation dans le Registre dès son arrivée,
- rappel(s) effectué(s) auprès de la personne en charge de l'instruction, en cas de non-réponse dans le délai imparti,
- mention, dans le Registre de tout événement survenu au cours de l'instruction ou du processus de décision
- des difficultés techniques rencontrées,
- inscription des dates de transmissions du dossier entre les différents intervenants et des relances,
- mention de la date et de la nature de la réponse apportée,
- en cas de mesure de portée générale, rapport à la Direction Générale sur les mesures prises et les résultats obtenus.

III- Recours du client à la médiation de l'AMF

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation, le client peut alors recourir aux services de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Il doit alors adresser sa demande de recours directement au Médiateur de l'AMF. Les coordonnées du Médiateur, le formulaire de demande de médiation et la Charte de la Médiation AMF sont accessibles sur le site de l'AMF.

Lorsque l'AMF interroge la Société dans le cadre de cette médiation, le traitement de la réponse de la Société suit une procédure identique à celle du Traitement des Réclamations.

Dans ce cas, la personne en charge de l'instruction est systématiquement un Membre de la Direction Générale.

IV- Suivi des incidents et dysfonctionnement

Le RCCI est en charge du suivi des incidents et dysfonctionnements (« Incidents ») intervenus au sein de la Société dans le cadre de son activité.

Les Incidents peuvent être de toute nature ou de toute origine :

- contestation effectuée par un Client ou mécontentement exprimé n'entrant pas dans la définition de la Réclamation,
- dysfonctionnement, panne, erreur ou malversation ayant entraîné une perturbation dans l'activité, avec
 - perte financière et/ou dommage sur une personne ou un bien,
- tout événement ayant entraîné une augmentation significative du risque.

Le RCCI effectue les diligences suivantes dans le cadre du suivi d'un Incident :

- enregistrement de l'Incident dans un Registre des Incidents dès sa connaissance,
 - par mesure de simplification, ce Registre est commun au Registre des Réclamations ;
- enregistrement de toutes les mesures prises à la suite de la survenance et de la découverte de l'Incident,
- information de la Direction Générale relativement aux effets des mesures prises et formulation de recommandations à l'effet d'éviter toute survenance d'un Incident de même nature,
 - soit par note spécifique,
 - soit dans le cadre de ses rapports périodiques.

Dans le cadre de ses missions de contrôle, le Prestataire externe du contrôle permanent et périodique, procède à un contrôle de second et de troisième niveau portant sur le traitement des réclamations.

V- Reporting et archivage

Le RCCI-Dirigeant établit, une fois par an, un rapport à la Direction Générale sur l'organisation et la qualité du traitement des Réclamations et des Incidents et, plus fréquemment, si la Direction Générale l'estime nécessaire.

Ce rapport indique notamment :

- le nombre de Réclamations et d'Incidents et leur nature,
- les délais de réponse aux Réclamations ou de réactivité aux Incidents,
- quand l'information est disponible, la satisfaction des Clients sur le traitement de leur Réclamation.
- les mesures prises à la suite de ces Réclamations et de ces Incidents,
- les recommandations effectuées par le RCCI-Dirigeant et les réponses apportées aux précédentes recommandations.

Par ailleurs, le RCCI-Dirigeant transmet à la personne en charge de la mise à jour de la Cartographie des risques de la Société, les éléments permettant d'identifier et d'évaluer les risques de toutes natures que les Réclamations et les Incidents révèlent.

Les dossiers des Réclamations et des Incidents sont archivés et conservés :

- pour les dossiers d'instruction : durant toute la vie du compte + 5 ans après la clôture, avec un minimum de
 - 10 années à compter de la réponse définitive à la Réclamation ou de la résolution de

l'Incident

- pour le Registre informatique des Réclamations et des Incidents : sans limite de temps.

Le Registre informatique est imprimé à la fin de chaque année et la version « papier » de ce Registre est conservée 10 ans.

VI- Références réglementaires

REGLEMENT DELEGUE (UE) 2017/565 DE LA COMMISSION DU 25 AVRIL 2016 (relatif à MIFID 2)

- Article 26

REGLEMENT GENERAL DE L'AMF

- Articles 318-10 et 318-10-1
- Articles 321-40 et 321-41

INSTRUCTIONS, POSITIONS et RECOMMANDATIONS de l'AMF

- Instruction AMF n° 2012-07 - Traitement des réclamations

VII- Annexe

REGISTRE INFORMATIQUE DES RÉCLAMATIONS ET DES INCIDENTS

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES CLIENTS NON PROFESSIONNELS										
N° Chronologique	Nom du client (existant ou potentiel)	N° de compte (s'il s'agit d'un client existant)	Date de réception de la réclamation ou de la survenance de l'incident	Date d'envoi de la réponse à la réclamation ou de la résolution de l'incident	Objet de la réclamation ou de l'incident	Dates et natures des réponses fournies (y compris accusés de réception)	Recommandations formulées et suites données	Identité de la personne en charge du traitement de la réclamation	Y a-t-il eu indemnisation O/N, Si oui? pour quel montant	Le client entend-il avoir recours au médiateur de l'AMF ?