

RiverRock Securities SAS

**Politique de traitement
des réclamations**

Avril 2024

Table des Matières

1	Objectif de la politique.....	3
2	Textes de référence	3
3	Définition	3
4	Prise en charge et traitement	3
5	Délai de traitement	4
6	Suivi et contrôle du traitement des réclamations	4
7	Voies de recours.....	4

1 Objectif de la politique

RiverRock Securities SAS a mis en place une politique de traitement des réclamations afin d'assurer un traitement rapide, précis et transparent des plaintes adressées par les clients en accord avec la réglementation Européenne et les recommandations du régulateur.

A travers cette politique, RiverRock Securities SAS se dote d'une organisation simple et efficace permettant d'apporter aux réclamants une réponse qualitative et motivée le plus rapidement possible dans les délais respectant la réglementation applicable.

Cette politique prévoit également le suivi des réclamations afin de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

2 Textes de référence

Directive MIFID 2.

Article 26 du Règlement Européen 2017-56.

Instruction AMF n° 2012-07.

Recommandation ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations.

3 Définition

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers RiverRock Securities SAS quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

4 Prise en charge et traitement

L'accès au dispositif de traitement des réclamations est proposé gratuitement.

Une réclamation doit être adressée par écrit au Service de Conformité de RiverRock Securities SAS qui est responsable de la gestion des plaintes.

- Par voie postale à l'adresse suivante :

RiverRock Securities SAS
Service de Conformité
145-148 boulevard Haussmann
75008 Paris. France

- Par courrier électronique à mmallion@riverrock.eu Mikaël Mallion, Responsable de la Conformité de RiverRock Securities SAS, en spécifiant dans la partie « objet » qu'il s'agit d'une réclamation.

5 Délai de traitement

RiverRock Securities SAS s'engage à communiquer aux réclamants en langage clair et compréhensible.

RiverRock Securities SAS accusera réception, par écrit, dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.

Un délai de deux mois maximums sera respecté entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse, sauf survenance de circonstances particulières qui seront dûment justifiées et notifiées par RiverRock Securities SAS au réclamant.

6 Suivi et contrôle du traitement des réclamations

RiverRock Securities SAS tient un registre des réclamations contenant les informations suivantes :

- Date de la réclamation
- Collaborateur ayant reçu la réclamation
- Nature de la réclamation
- Statut de la résolution
- Actions prises pour la résolution de la réclamation

A travers ce dispositif, RiverRock Securities SAS est en mesure d'identifier les dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques et de prendre, dans des délais raisonnables, les mesures correctives pour y remédier.

Sur une base annuelle, RiverRock Securities SAS analyse la qualité du dispositif de traitement des réclamations en procédant notamment à l'examen de la volumétrie, de la nature, des délais de traitement des réclamations et des réponses apportées.

7 Voies de recours

Dans les cas où le réclamant n'est pas satisfait par la réponse fournie par RiverRock Securities SAS, il a la possibilité de saisir sans frais le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

- Par voie postale à l'adresse suivante :

Le Médiateur – Autorité des Marchés Financiers
17, Place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- Par voie électronique : [Demande de médiation | AMF \(amf-france.org\)](https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur)