

## **Politique de traitement des réclamations de clients**

Conformément au Règlement délégué (UE) 2017/565 du 25 avril 2016 et en particulier son considérant 38 et l'article 26 relatifs au traitement des réclamations, ODDO BHF SCA – Corporates & Markets (ci-après « ODDO BHF ») maintient une procédure de gestion des réclamations adressées par les clients ou clients potentiels en vue de leur traitement dans les plus brefs délais dans un langage simple et facile à comprendre.

Une réclamation doit être comprise comme étant « *toute déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée* » et relative à la fourniture par ODDO BHF d'un service d'investissement ou service auxiliaire.

Le « Client » au sens de l'Instruction-recommandation AMF (DOC-2012-07) est « *toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, 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.

### **➤ Organisation du traitement des réclamations**

Chaque client est invité à présenter sa réclamation à son interlocuteur commercial habituel.

A défaut de réponse apportée par ce dernier, le client peut adresser sa réclamation aux services suivants selon la nature de l'activité concernée en indiquant dans l'objet de son courrier « réclamation – strictement confidentiel » :

<b>Activité concernée</b>	<b>Adresse</b>
Corporate Finance	ODDO BHF SCA, Département Corporate Finance, 12 Boulevard de la Madeleine, 75440 Paris Cedex 09
Intermédiation	ODDO BHF SCA, Département Opérations de Corporates & Markets, 12 Boulevard de la Madeleine, 75440 Paris Cedex 09
Recherche	ODDO BHF SCA, Département Recherche, 12 Boulevard de la Madeleine, 75440 Paris Cedex 09
Corporate Broking	ODDO BHF SCA, Département Corporate Broking, 12 Boulevard de la Madeleine, 75440 Paris Cedex 09

En cas d'absence de réponse de la part de ces services, les clients ou clients potentiels peuvent également adresser leur réclamation par courriel au département Compliance de ODDO BHF SCA : [compliance@oddo-bhf.com](mailto:compliance@oddo-bhf.com) ou par courrier à ODDO BHF SCA, Compliance, 12 Boulevard de la Madeleine, 75440 Paris Cedex 09.

### **➤ Délais de réponses aux réclamations**

ODDO BHF accuse réception de la réclamation dans un délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

ODDO BHF traite la réclamation et y répond dans un délai de deux mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf survenance de circonstances particulières, dûment justifiées, entre la date d'envoi de la réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse au client.

### **➤ Autres voies possibles de recours**

Le client ou client potentiel peut également solliciter l'intervention du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers s'il considère que sa réclamation n'a pas été correctement traitée.

Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers peut être contacté à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers  
La médiation  
17, Place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02