



**POLITIQUE DE TRAITEMENT
DES RECLAMATIONS
CLIENTS** APRIL 2022

ENTITÉ PROPRIÉTAIRE

LEYTON FINANCIAL SERVICES

Rédaction / Validation	Valideur	Date de validation	Date de Mise à jour
Le Président/ Le Conseil de Surveillance	Olivier Denappe	25/05/2021	

RÉFÉRENCES LÉGISLATIVES / RÉGLEMENTAIRES

- /// Instruction AMF DOC 2012-07 sur le traitement des réclamations ;
- /// Article 26 du Règlement délégué n°2017/565 de la Commission européenne.

CHAMP D'APPLICATION

LEYTON FINANCIAL SERVICES

TABLE DES MATIÈRES

04	Contexte et réglementation applicable Généralités et principes
05	1. Champ d'application 2. Définitions 3. Modalités de saisine de la société LEYTON
06	Traitement des réclamations A. Organisation B. Centralisation C. Traitement D. Suivi Le suivi et le renseignement approprié du registre des réclamations sont assurés par la Direction juridique, conservé dans le réseau informatique de la Société et disponible à la consultation par le RCSI.
07	Délais de traitement Recours au médiateur Information des clients Annexe 1 : Registre des réclamations client (trame)

CONTEXTE ET RÉGLEMENTATION APPLICABLE :

Le traitement des réclamations des clients des entreprises d'investissement est régi par l'article 26 du Règlement délégué n°2017/565 de la Commission européenne.

Cet article oblige les entreprises d'investissement à mettre en œuvre et à garder opérationnelles des politiques et des procédures transparentes de gestion des réclamations adressées par des clients ou des clients potentiels en vue de leur traitement rapide.

Il précise que la politique de gestion des réclamations fournit des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des réclamations.

Le présent document constitue ainsi la politique de gestion des réclamations visée par l'article 26 du Règlement délégué n°2017/565, étant précisé que le terme de « réclamation » correspond au terme de « plainte » utilisé dans l'article 26.

Par ailleurs, dans la suite du document, le terme « clients » désigne tant les clients avec lesquels LEYTON FINANCIAL SERVICES est déjà en relation d'affaires que les clients potentiels, qu'elle que soit leur catégorisation (client non-professionnel, client professionnel, contrepartie éligible).

GÉNÉRALITÉS ET PRINCIPES

LEYTON FINANCIAL SERVICES a mis en place un dispositif de traitement des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

L'accès au Service Réclamations est gratuit et les clients peuvent déposer leur réclamation selon le cas (i) en français ou (ii) dans la ou dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel les services de d'exécution de transactions et de conseil sont commercialisés ou dans lequel les services sont fournis.

DÉFINITION DE LA RÉCLAMATION

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel : le client estime que le service reçu, fourni ou conseillé par l'entreprise ne répond pas à ses attentes ou à ses besoins. Ainsi, les réclamations peuvent porter notamment sur la transaction, le conseil, les aspects tarifaires ou sur la documentation légale ou tout élément relatif au service fourni.

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

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- / les demandes d'informations marketing spéciales ;
- / les sollicitations ;
- / les demandes de service ;
- / les suggestions / propositions ;
- / les demandes d'information ou celles liées à un simple malentendu ;
- / les demandes non matérialisées sur un support durable (une demande orale n'est pas acceptée).

1. CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions de cette procédure concernent :

- / l'obligation pour le professionnel de s'engager à répondre à la réclamation d'un client dans un délai maximum de deux mois, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas donnée immédiatement, d'en accuser réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables ;
- / la mise en place d'un système de traitement des réclamations permettant un traitement égal et harmonisé de ces dernières ;
- / l'allocation des ressources et de l'expertise nécessaires à ce traitement ;
- / l'obligation de suivre les réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements;
- / l'introduction d'un principe de proportionnalité pour tenir compte de la taille et de la structure du professionnel.

LEYTON FINANCIAL SERVICES a établi et maintient une procédure opérationnelle pour le traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations de ses clients dans le cadre de ses activités d'achat et de vente de quotas de carbone, de négociation de quotas de carbone et de conseil en stratégie et investissement carbone.

2. MODALITÉS DE SAISINE DE LA SOCIÉTÉ LEYTON FINANCIAL SERVICES

Tout client souhaitant adresser une réclamation à LEYTON FINANCIAL SERVICES est invité à le faire en choisissant l'un des moyens de communication suivants :

- / auprès du Responsable de la relation client par courrier ou par courriel ;
- / auprès de la Direction Conformité par courrier à l'adresse suivante : 16 Boulevard Garibaldi, 92130 Issy les Moulineaux.

Le client doit fournir toutes les informations et pièces utiles à l'examen de sa réclamation.

Selon le mode de communication utilisé, LEYTON FINANCIAL SERVICES se réserve le droit de demander une lettre de réclamation en recommandé avec accusé de réception au client afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou le motif de sa réclamation.

Le client est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse électronique, téléphone).

Un accusé réception de la réclamation est envoyé au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation, sauf à ce que la réponse à apporter à la réclamation soit suffisamment simple pour être envoyée avant le délai requis pour accuser réception.

La réponse définitive est communiquée au client dans les meilleurs délais en considération de la complexité de la problématique.

Conformément à l'article 26 du Règlement délégué 2017/565, la réponse précise que si elle ne satisfait pas le client, celui-ci peut saisir le Médiateur de l'AMF ou intenter une action au civil.

3. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

A. Organisation

OUVERTURE DU DOSSIER

- / Enregistrement du dossier par la Direction Conformité sur le registre des réclamations.
- / Collecte des éléments de réponse
- / Si nécessaire, envoi d'un accusé de réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables.

CENTRALISATION

RÉPONSE

- / Rédaction de la lettre de réponse au client.
- / Validation interne par la Direction Conformité et Juridique du projet de réponse et envoi de la réponse dans un délai maximum de 2 mois* à compter de la date de réception de la réclamation par LEYTON FINANCIAL SERVICES.

TRAITEMENT

SUIVI ET CLÔTURE DU DOSSIER

- / Suivi de la réclamation jusqu'à sa clôture effective Réunion périodique entre la Direction Conformité et Juridique et la Direction générale de LEYTON FINANCIAL SERVICES.
- / Mise à jour du reporting (registre des réclamations) et diffusion interne.
- / Archivage et conservation des éléments relatifs à la réclamation pendant 5 ans.

SUIVI

(*) LEYTON FINANCIAL SERVICES s'engage à tenir informé le client dans le cas où ce délai de 2 mois ne peut être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne peut être respecté.

B) Centralisation

Tout collaborateur qui reçoit la réclamation écrite du client en fait un résumé si nécessaire et la communique sans délai à la Direction juridique de LEYTON FINANCIAL SERVICES.

La Direction Conformité remplit le registre des réclamations et crée un dossier dans lequel sont classés les éléments relatifs à la réclamation. Ce dossier est mis à la disposition du Responsable de la relation client concerné au sein de LEYTON FINANCIAL SERVICES afin qu'il puisse contribuer aux mesures correctives.

La Direction Conformité prend contact avec le ou les collaborateurs concernés afin de recueillir les éléments nécessaires à la compréhension de la réclamation et à la préparation d'une réponse.

Si LEYTON FINANCIAL SERVICES ne traite pas la réclamation immédiatement, un accusé de réception est envoyé au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le client est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement.

C. Traitement

La réclamation est traitée par la Direction Conformité en collaboration avec le collaborateur concerné, et un projet de réponse est élaboré. Cette réponse doit donner au client des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.

Si l'incident provient d'une faute commise par un prestataire externe, un projet de courrier au prestataire en question est également rédigé par la Direction Conformité afin de l'alerter sur l'objet et le contenu de la réclamation du client afin que le prestataire puisse identifier les dysfonctionnements concernant ses services et mettre en place les mesures correctives correspondantes.

Dans tous les cas :

- ✓ le projet de courrier est communiqué au Responsable de la Direction Conformité et à la Direction générale de LEYTON FINANCIAL SERVICES pour information ou contribution ;
- ✓ le projet de courrier est validé et signé par la Direction générale ;
- ✓ le courrier est ensuite envoyé par la Direction Conformité au client par lettre recommandée avec accusé de réception en fonction de la gravité du dommage mais aussi dans le cas où la réclamation a été initialement envoyée avec accusé de réception par le client.

D. Suivi

Le suivi et le renseignement approprié du registre des réclamations sont assurés par le responsable de la Conformité des , conservé dans le réseau informatique de LEYTON FINANCIAL SERVICES.

Le correct traitement des réclamations reçues est assuré par le Responsable de la Conformité pour les Services d'Investissement (RCSI), qui s'assure que des réponses sont apportées dans les délais requis et ce dans le respect de la réglementation et des procédures applicables.

Les réclamations portant sur les services d'investissement fournis par LEYTON FINANCIAL SERVICES font l'objet d'un reporting dans le questionnaire annuel du RCSI remis à l'AMF. Ce reporting est établi en coordination avec la Direction Générale de LEYTON FINANCIAL SERVICES ;


4. RECOURS AU MÉDIATEUR

Dans le cas où LEYTON FINANCIAL SERVICES rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF :

Si la réponse apportée par LEYTON FINANCIAL SERVICES ne vous satisfait pas, il vous est possible de saisir gratuitement le Médiateur de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) :

- ✓ de préférence pour un meilleur suivi par formulaire électronique (disponible sur le site internet de l'AMF) :

 [HTTP://WWW.AMF-FRANCE.ORG/LE-MEDIATEUR-DE-L-AMF/LE-MEDIATEUR-MODE-D-EMPLOI/MODES-DE-SAISINE](http://www.amf-france.org/le-mediateur-de-l-amf/le-mediateur-mode-d-emploi/modes-de-saisine) ; OU

 par courrier postal à l'adresse suivante:
Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

L'ensemble des informations relatives à la médiation de l'AMF sont disponibles sur le site internet de l'AMF :

 [HTTP://WWW.AMF-FRANCE.ORG/LE-MEDIATEUR-DE-L-AMF/PRESENTATION](http://www.amf-france.org/le-mediateur-de-l-amf/presentation)