

## **GESTION DES RECLAMATIONS**

### **Généralités**

BDK Capital a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable. Ce dispositif s'applique à tous les clients, quelle que soit leur catégorie.

### **Définition de la réclamation**

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

### **Traitement des réclamations au sein de BDK Capital**

BDK Capital s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client,
- Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations,
- Objectivité,
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation. Pour chaque réclamation, BDK Capital communiquera au client le délai dans lequel la société de gestion s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum sauf circonstances particulières dûment justifiées). En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement notifié. La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation.

La réclamation doit être envoyée par courrier ou courriel à :

### **BDK Capital – Service Réclamations Clients**

**28 rue Bayard 75008 PARIS - [contact@bdkcapital.fr](mailto:contact@bdkcapital.fr) ☎: 01 87 65 01 19**