

# Traitement des réclamations des clients et des clients potentiels

Septembre 2024

Conformément à la réglementation, CDC Placement (CDCP) a mis en place un dispositif de traitement des réclamations exprimées par ses clients.

On entend par réclamation, l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction ou d'un différend du client (ou du prospect) envers CDCP pouvant porter notamment sur l'existence, la nature, la qualité, le coût des produits ou des prestations en lien avec les services d'investissement (réception-transmission d'ordres (RTO), exécution d'ordres pour compte de tiers) qui ont été fournis ou auraient dû l'être. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec CDCP.

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

## 1. Modalités d'envoi d'une réclamation

Il vous est ainsi possible de nous transmettre votre réclamation dans les conditions ci-après :

- Après de votre interlocuteur habituel de CDCP lors d'un rendez-vous, par téléphone, par courrier ou par courriel ;
- Ou par courriel : [relationtitresCDCP@caissedesdepots.fr](mailto:relationtitresCDCP@caissedesdepots.fr),
- Ou par courrier à l'adresse : Caisse des dépôts – Direction des Clientèles bancaires – Service Titres CDC Placement – 15 quai Anatole France – 75007 PARIS

Si vous formulez une réclamation par oral et que nous ne sommes pas en mesure de vous apporter immédiatement une réponse qui vous donne entière satisfaction, nous vous inviterons à la formaliser par écrit aux coordonnées mentionnées ci-dessus afin de vous permettre de disposer d'une copie datée de votre réclamation et de faire courir les délais d'accusé-réception et de réponse.

Afin que nous soyons en mesure de traiter votre réclamation, nous vous invitons à nous communiquer toutes les pièces utiles à son examen.

Aucun frais n'est facturé pour le traitement d'une réclamation.

## 2. Délais de traitement de la réclamation et information

CDCP s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse vous

est apportée dans ce délai.

CDCP s'engage à vous apporter une réponse dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de votre réclamation écrite.

Si en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées, CDCP n'est pas en mesure de respecter ces délais, elle s'engage à vous tenir informé(e) du déroulement du traitement de votre réclamation.

### 3. Médiation AMF

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse dans le délai mentionné au point 2, 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, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>) ou
- par courrier postal à l'adresse suivante : Le Médiateur – Autorité des marchés financiers – 17, place de la Bourse – 75082 PARIS CEDEX 2

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>.