

RESUME DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS SOCIETE GENERALE - FORGE

**VERSION 2
15/03/2024**

TABLE DES MATIERES

1 - INTRODUCTION	3
1.1 OBJECTIFS	3
1.2 CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE	3
1.3 PERIMETRE	3
1.3.1 <i>Activités</i>	3
1.3.2 <i>Géographie</i>	3
1.3.3 <i>Equipes</i>	3
1.3.4 <i>Clients</i>	3
2 - ROLES & RESPONSABILITES	3
3 - CONTENU	4
3.1 DEFINITION	4
3.2 ENGAGEMENT	4
3.3 MODALITES DE DEPOT D'UNE RECLAMATION.....	4
3.4 MEDIATION DE L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS	4
4 - SUIVI ET CONTROLES	4
5 - DUREE DE CONSERVATION	5

1 - Introduction

1.1 Objectifs

Conformément à la réglementation et à la politique Groupe Société Générale sur les réclamations clients, **Société Générale - Forge** (ci-après désignée « **SG-Forge** ») a mis en place un dispositif de gestion des réclamations de ses clients dont l'objectif est d'assurer un traitement efficace des réclamations et d'apporter à chacune d'elles une réponse adaptée et justifiée.

1.2 Cadre légal et réglementaire

Au titre de son activité, SG-Forge est visée par la réglementation relative aux entreprises d'investissement, ainsi que par celle relative aux prestataires de service sur actifs numériques (PSAN) agréés, telles que prévues notamment par le Code Monétaire et Financier et par le Règlement général de l'Autorité des marchés financiers.

En matière de services sur actifs numériques notamment, l'article L. 54-10-5 (I) du Code monétaire et financier souligne la nécessité pour les PSAN d'établir, de mettre en œuvre et de maintenir opérationnelle une politique de gestion des réclamations de leurs clients et d'en assurer un traitement rapide.

1.3 Périmètre

1.3.1 Activités

SG-Forge se conforme à la politique de traitement des réclamations clients du groupe Société Générale (la « **Politique Groupe** ») et décline certaines modalités dans le présent résumé pour l'exercice de ses activités en tant qu'entreprise d'investissement et en tant que PSAN.

1.3.2 Géographie

Le périmètre géographique concerne la fourniture des services précités depuis et au sein de l'Union européenne, et notamment en France.

1.3.3 Equipes

Cette politique s'applique au périmètre d'activité de SG-Forge et à ses collaborateurs directs prenant part aux transactions de SG-Forge.

1.3.4 Clients

SG-Forge applique cette politique dans le cadre des services précités fournis à ses clients.

2 - Rôles & Responsabilités

Les règles et principes présentés dans ce résumé sont applicables à tout collaborateur de SG-Forge, ou toute personne agissant pour le compte de SG-Forge, intervenant dans les relations commerciales avec les clients de SG-Forge.

3 - Contenu

3.1 Définition

Une réclamation doit être entendue au sens de la définition prévue dans la Politique Groupe.

3.2 Engagement

SG-Forge s'engage à traiter toute réclamation reçue selon les principes suivants :

- **Délai de traitement et de réponse** : SG-Forge accuse réception de la demande dans un délai de 10 jours ouvrables et apporte une réponse dans un délai maximal de 2 mois après la réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières que SG-Forge s'engage à justifier auprès des clients.
- **Transparence** : SG-Forge répond à toute demande d'information sur le déroulement du traitement de toute réclamation et tient informé les clients de toutes circonstances particulières ayant un effet sur les délais de traitement annoncés.
- **Gratuité** : le traitement des réclamations par les services de SG-Forge est gratuit, les clients ne supportent aucun coût spécifique lié au traitement de leur réclamation.

3.3 Modalités de dépôt d'une réclamation

Les clients peuvent adresser leur réclamation, en précisant « réclamation » en objet de l'envoi, soit par courriel à l'adresse reclamation@sgforge.com soit par courrier à l'adresse suivante :

Société Générale - Forge
Tours Société Générale, 17 Cours Valmy
Paris-La Défense Cedex

3.4 Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

En cas de désaccord avec la réponse apportée par SG-Forge, les clients peuvent également adresser leur réclamation au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Les réclamations peuvent être adressées au médiateur par voie électronique en remplissant le formulaire en ligne sur le site de l'AMF (<http://www.amf-france.org/>) ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

La charte de médiation est par ailleurs disponible sur le site internet de l'AMF.

4 - Suivi et contrôles

Afin de permettre le suivi du traitement des réclamations et la prise en compte des manquements ou mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, SG-Forge met en place un registre des réclamations et un dispositif permettant de :

- Retranscrire avec précision les caractéristiques de la réclamation ;
- Restituer les actions entreprises ;
- Suivre le statut de traitement de la réclamation.

5 - Durée de conservation

SG-Forge se conforme à la Politique du groupe SG concernant les modalités de conservation des données relatives aux réclamations clients.