

# Politique de traitement des réclamations

## Complaint Handling Policy

---

<b>Version</b>	V1.5
<b>Date</b>	August 2021
<b>Policy Owner</b>	Chief Compliance Officer RCSI
<b>Policy Sponsor</b>	Senior management
<b>Issuing Department</b>	Compliance
<b>Approved by</b>	Thierry Cazaux
<b>Last Approved</b>	August 2021
<b>Next Review Date</b>	August 2023
<b>Recipients</b>	All Staff

## CHANGE CONTROL

All changes to this Policy must be captured below. The updated Policy must then be reviewed by the Policy owner and signed off by the designated Approver.

Toutes les modifications de la politique doivent être enregistrées ci-dessous. Les mises à jour doivent être revues par le Policy owner et validées par une personne autorisée.

Policy Version No.	Author	Summary of Changes	Approval Date	Approved By
V1.0	Natasha Simpson	Policy split from Procedure and re-written to comply with MiFID II requirements.		
V1.1	Anna Cordonnier	Comply to AMF rules	20/12/2017	
V1.2	Thierry Cazaux	Review	18/06/2020	
V1.3	Didier Bankolé	Review (adjustments to include the branches)	06/07/2020	
V1.4	Thierry Cazaux	Traduction française et revue	06/07/2021	
V1.5	Thierry Cazaux	Adding the ombudsman address	23/08/2021	

## **Contents**

1. INTRODUCTION & SCOPE.....	4
2. REGULATORY FRAMEWORK.....	4
3. COMPLAINT DEFINITION.....	5
4. ROLES & RESPONSIBILITIES.....	5
5. COMPLAINT HANDLING.....	6
5.1 Complaints Register.....	6
5.2 Complaint Handling Response.....	6
5.3 Complaint Investigation.....	7
6. DISPUTE RESOLUTION.....	8
7. CONTROL & GOVERNANCE.....	8
7.1 Complaints Analysis.....	8
8. RECORD KEEPING.....	9
9. TRAINING & SANCTIONS.....	9
10. POLICY REVIEW.....	9

## 1. INTRODUCTION & CHAMP - INTRODUCTION & SCOPE

---

L'objet de ce document est de décrire la politique de la Société sur la manière dont les réclamations reçues des clients et des clients potentiels (le «plaignant») sont traitées.

Le champ d'application de la politique de traitement des plaintes (la «Politique») est le suivant:

### **Aurel BGC**

**Aurel BGC, succursale de Copenhague**

**Aurel BGC, succursale de Dublin**

**Aurel BGC, succursale de Francfort**

**Aurel BGC, succursale de Londres**

**Aurel BGC, succursale espagnole**

Ces entités seront désignées collectivement sous le nom de la «Société».

### **Jurisdictions**

Toutes les activités réglementées entreprises par la Société..

### **Plaignants**

Tous les clients professionnels et contreparties éligibles.

Cette politique doit être lue conjointement avec les termes de référence de conformité et la procédure de traitement des plaintes contenues dans le manuel de conformité.

The purpose of this document is to outline the Firm's policy on how complaints received from clients and potential clients (the 'Complainant') are dealt with.

The scope of application for the Complaint Handling Policy (the "Policy") is as follows:

### **Aurel BGC**

**Aurel BGC, Copenhagen branch**

**Aurel BGC, Dublin branch**

**Aurel BGC, Frankfurt branch**

**Aurel BGC, London branch**

**Aurel BGC, Spanish branch**

These entities will be collectively referred to as the "Firm".

### **Jurisdictions**

All regulated activities undertaken by the Firm.

### **Complainants**

All Professional Clients and Eligible Counterparties.

This Policy should be read in conjunction with the Compliance Terms of Reference and the Complaints Handling Procedure contained within the Compliance Manual.

## 2. CADRE REGLEMENTAIRE - REGULATORY FRAMEWORK

---

- I. Directive 2014/65/EU of the European Parliament and the Council ("MiFID II");
- II. Commission Delegated Regulation (EU) 2017/565 (MiFID II, Chapter II Organisation, Articles 22 and 26);

### **3. FGHK/KQP'F WPGTGENCOCVQP"- COMPLAINT DEFINITION**

---

Toute expression verbale ou écrite d'insatisfaction, justifiée ou non, de la part ou au nom d'une personne au sujet de la fourniture ou du défaut de fournir un service financier ou d'une décision de réparation, qui allègue que le plaignant a subi (ou pourrait subir) une perte financière, détresse matérielle ou inconvénient matériel et soit:

- i. auquel l'article 26 du règlement relatif à l'organisation MiFIR s'applique; ou
- ii. qui concerne l'activité équivalente d'une entreprise d'investissement d'un pays tiers.

Any oral or written expression of dissatisfaction, whether justified or not, from or on behalf of a person about the provision of or failure to provide a financial service or a redress determination, which alleges that the complainant has suffered (or may suffer) financial loss, material distress or material inconvenience and either:

- i. to which Article 26 of the MiFID Org Regulation applies; or
- ii. which concerns the equivalent business of a third country investment firm.

### **4. RÔLES ET RESPONSABILITES - ROLES & RESPONSIBILITIES**

---

Le département de la conformité est responsable de la gestion, de la surveillance et de la supervision du processus de traitement des plaintes depuis le début de la plainte jusqu'à sa résolution. Cela comprend l'enregistrement, l'enquête, l'accord des résultats et la réponse aux plaintes au nom de la Société.

Lors du traitement d'une plainte, la Conformité consultera et impliquera d'autres domaines de l'entreprise, y compris le juridique, le cas échéant. Toutes les résolutions seront convenues avec le responsable de la conformité et / ou la direction générale et / ou le Comité de pilotage.

Compliance is responsible for managing, monitoring, and overseeing the complaints process from complaint initiation through to resolution. This includes logging, investigating, agreeing outcomes, and responding to complaints on behalf of the Firm.

In dealing with a complaint, Compliance will consult and involve other areas of the business, including Legal, as appropriate. All resolutions will be agreed with the Head of Compliance and / or senior management and / or the Steering committee.

Les employés et la direction générale de la société ont également des obligations en matière de traitement des plaintes, comme indiqué ci-dessous :

#### **Fonctions commerciales et de soutien**

Les fonctions commerciales peuvent recevoir des plaintes directement des plaignants. Dans ce cas, ils doivent rapidement transmettre la plainte à la Conformité.

#### **Direction générale**

La Société désigne un membre de la Direction Générale responsable de la supervision du traitement des plaintes. Cette responsabilité est assumée par le Directeur de la Conformité RCSI.

The Firm's employees and senior management also hold obligations regarding complaint handling as outlined below:

#### **Business & Support Functions**

Business areas may receive complaints directly from Complainants. In this instance, they must promptly refer the complaint to Compliance.

#### **Senior Management**

The Firm designates a member of Senior Management with responsibility for the oversight of complaints handling. This responsibility is held by the Chief Compliance Officer RCSI.

## **5. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS - COMPLAINT HANDLING**

---

La Société a établi des procédures et des contrôles pour le traitement des plaintes que tous les employés sont tenus de suivre et de respecter.

The Firm has established procedures and controls for complaints handling that all employees are required to follow and comply with.

### **5.1 Registre des plaints - Complaints Register**

La Société tient un registre (i.e. le registre des plaintes) de toutes les plaintes déposées par les plaignants, qui comprend des détails sur la date de réception de la plainte et les mesures prises pour la résoudre.

The Firm maintains a register (i.e. the Complaints Log) of all complaints raised by Complainants, which includes details of the date the complaint was received, and the measures taken for resolution.

### **5.2 Réponse au traitement des réclamations - Complaint Handling Response**

La Société traitera la plainte d'un plaignant en y répondant de manière claire et compréhensible. La Société veillera à toujours

- i. communiquer et utiliser un langage simple et facile à comprendre ;
- ii. traiter la réponse sans retard inutile ;
- iii. expliquer la procédure de traitement des plaintes de la Société ;
- iv. exposer la position de la Société concernant les mesures correctives ;
- v. exposer l'offre de réparation ou le rejet de la plainte par la Société et sa justification ; et
- vi. fournir au plaignant les options pour soumettre la plainte au tribunal si la plainte n'a pas été résolue à sa satisfaction.

Toute réclamation doit respecter les délais de traitements suivants :

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées (dossiers de type litigieux qui sont traités par le département Legal/Compliance de Londres), entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client.

The Firm will handle a Complainant's complaint by responding in a manner that is clear and understandable. The Firm will ensure that we always:

- i. communicate and use plain language that is easy to understand;
- ii. deal with the response without unnecessary delay;

- iii. explain the Firm's Complaint Handling process;
- iv. set out the Firm's position regarding remedial action;
- v. outline the Firm's offer of redress or rejection and the rationale; and
- vi. provide the Complainant with options for referring the complaint to the court if the complaint has not been resolved to their satisfaction.

All complaints must be processed within the following time limits:

- A maximum of ten working days from receipt of the complaint to acknowledge receipt, unless the response itself is provided to the client within this period;
- A maximum of two months, unless special circumstances arise and are duly justified (litigation type cases which are handled by the Legal/Compliance department in London), between the date of receipt of the complaint and the date of sending the reply to the client.

### **5.3 Examen des plaintes - Complaint Investigation**

Le service de conformité examinera toutes l(a 0 G[ 783.84 (.84 (.h6Tm0 g000008871 0 595.32 841.92 reW\*nBT/384 58

## **6. RESOLUTION DES LITIGES - DISPUTE RESOLUTION**

---

Les Clients Professionnels et les Contreparties Eligibles ont le droit de se plaindre auprès de la Société. Ils ont toutefois le droit de saisir le service de médiation de l'AMF s'ils estiment que la plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante.

Les coordonnées de l'AMF sont ci-après :

Adresse postale : 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Adresse Internet : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

Professional Clients and Eligible Counterparties are entitled to complain to the Firm. They are, however, entitled to refer a complaint to the Mediation Service of the AMF if they consider the complaint not satisfactorily resolved.

The AMF address is as follows:

Mailing address: 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Internet address : <https://www.amf-france.org/en/amf-ombudsman>

## **7. CONTRÔLE & GOUVERNANCE - CONTROL & GOVERNANCE**

---

### **7.1 Analyse des plaints - Complaints Analysis**

Le service de conformité analysera régulièrement les informations relatives aux plaintes afin de s'assurer que les risques et les problèmes sont identifiés et traités.

Compliance will analyse complaints information regularly to ensure risks and issues are identified and addressed.

### **7.2 Rapport à la direction - Management Reporting**

La Conformité fera régulièrement un rapport à la direction sur la nature des plaintes déposées, les résolutions convenues et l'efficacité de l'environnement de contrôle, y compris toute amélioration requise ou mise en œuvre.

Les plaintes seront rapportées comme suit :

#### **Rapports périodiques**

La Conformité communiquera régulièrement les plaintes relatives aux MI au Comité de Conformité et de Risque Opérationnel (ORCC) et au Steering committee.

#### **Rapport annuel**

La Conformité produira chaque année, dans le Rapport annuel du Contrôle interne, à l'intention de la direction générale et du Steering Committee, un rapport sur la mise en œuvre et l'efficacité de l'environnement de contrôle, y compris des mises à jour sur le traitement et la gestion des plaintes.

#### **Autorités de régulation**

La Société fournira des informations sur les plaintes à l'AMF ou tout autre régulateur la supervisant sur demande.

Compliance will report to management on a regular basis regarding the nature of the complaints raised, the resolutions agreed, and the effectiveness of the control environment, including any improvements required or implemented.

Complaints will be reported as follows:



***Periodic Reporting***

Compliance will communicate MI complaints to the Operational Risk and Compliance Committee (ORCC) and the Steering Committee on a regular basis.

***Annual Report***

Compliance will produce to senior management and the Steering Committee annually, in the Internal Control Annual report, a report on the implementation and effectiveness of the control environment, including updates on complaints handling and management.

***Regulatory Authorities***

The Firm will provide complaints information to the AMF or any supervisory regulator of the Firm on request.

---

**8. ENREGISTREMENT DES DONNEES - RECORD KEEPING**

---

La Société conservera les informations relatives aux plaintes (y compris la correspondance du plaignant) pendant un minimum de 5 ans à compter de la réception de la plainte.

The Firm will keep complaints information (including Complainant correspondence) for a minimum of 5 years from the receipt of the complaint.

---

**9. FORMATION & SANCTIONS - TRAINING & SANCTIONS**

---

Tous les employés, y compris les nouveaux arrivants, reçoivent une formation sur les plaintes dans le cadre du programme de formation à la conformité de la Société (Induction meeting).

Le non-respect des conditions de la présente politique peut entraîner des mesures disciplinaires à l'encontre de la ou des personnes concernées. Les employés peuvent courir le risque d'amendes, de jugements et de dommages liés à des actions réglementaires ou juridiques contre la Société et eux-mêmes.

All employees, including new joiners, will receive training on complaints as part of the firm's compliance training programme. This includes a requirement to complete the online Complaint Handling training module on an annual basis.

Failure to adhere to the conditions of this Policy may result in disciplinary action against the individual(s). Employees may run the risk of fines, judgments and damages related to regulatory or legal actions against the Firm and themselves.

---

**10. POLICY REVIEW**

---

Ce document sera revu tous les deux ans, ou en cas de changement significatif des lois ou règlements applicables ou des activités de la Société.

This document will be reviewed every two years, or if there is a significant change to any applicable laws or regulations or the firm's business.