



KARAKORAM

RECLAMATIONS CLIENTS

Version 8 mars 2016



KARAKORAM

KARAKORAM a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations des clients existants de KARAKORAM conformément à la réglementation (articles 313-8 et 313-8-1 du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers).

La procédure de réclamations clients est mise à jour et disponible sur le site internet de KARAKORAM : www.karakoram.fr

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 ET SUIVI DES RÉCLAMATIONS

Les réclamations sont reçues par KARAKORAM :

Par courrier :

KARAKORAM

Réclamation client

112, Bld Haussmann - 75008 Paris

Par téléphone :

Auprès de votre interlocuteur habituel au +33 1 82 83 47 30

Par fax :

Au +33 1 82 83 47 35,

Objet : réclamation client

Par courriel :

adressé à contact@karakoram.fr,

objet « réclamation client »

KARAKORAM s'engage :

- ▶ A accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai) ;
- ▶ A répondre au client dans un délai de 2 mois maximum entre la date de réception de la déclaration et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

KARAKORAM enregistre toutes les réclamations ainsi que les réponses apportées. La société répond aux demandes d'informations du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Le client est tenu informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation client, le client est informé par KARAKORAM de la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF :

Par courrier :

Mme Marielle COHEN-BRANCHE - Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS - CEDEX 02

La charte de médiation de l'AMF est disponible sur le site internet de l'AMF :

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html#charte>.

Avertissement - Mentions légales -- contact

29-31, rue Saint Augustin, 75002 PARIS

Tél : +33 (1) 55 04 79 30 -- Fax : +33 (1) 55 04 78 28

Agrément AMF GP07000048 - RCS 498 854 876 PARIS