



# Politique de traitement des réclamations

Version 1.1

Créé le 30 décembre 2025

## 1. INTRODUCTION

Spiko Finance, en tant qu'entreprise d'investissement agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), est soumise à la réglementation applicable en matière de traitement des réclamations de ses clients, existants ou potentiels.

Ce document a pour objectif de présenter les modalités de dépôt d'une réclamation ainsi que le dispositif mis en place pour son traitement.

## 2. DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

La réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client ou prospect envers Spiko Finance.

Une réclamation doit être distinguée d'une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Le dispositif de gestion des réclamations est ouvert à toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec Spiko Finance :

- clients ;
- anciens clients ;
- prospects.

## 3. CANAUX DE RÉCLAMATION

Tout dépôt de réclamation est gratuit.

Le réclamant peut introduire sa réclamation via l'un des canaux ci-dessous :

- par email, à l'adresse suivante : [contact@spiko.io](mailto:contact@spiko.io) ou [support@spiko.io](mailto:support@spiko.io)
- par courrier, à l'adresse suivante : Spiko Finance - 16 rue des immeubles industriels, Paris 75011

## 4. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

Afin de garantir un traitement approprié et une résolution rapide des réclamations, Spiko Finance s'engage à traiter toute réclamation selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du réclamant ;
- traitement objectif, équitable et harmonisé des réclamations ;

- délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

Spiko Finance s'engage à respecter les délais suivants :

- Envoi d'un accusé de réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse a été adressée au réclamant avant ce délai.
- Envoi d'une réponse à la réclamation dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de celle-ci, sauf survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter ce délai.
  - Dans le cas où Spiko Finance ne pourrait pas apporter une réponse au réclamant dans ce délai, ce dernier sera contacté afin de l'informer de la raison de ce retard et lui indiquer dans quel délai Spiko Finance sera en mesure de lui répondre.

## **5. VOIE DE RECOURS EN CAS DE RÉPONSE JUGÉE INSATISFAISANTE PAR LE RÉCLAMANT**

S'il n'est pas satisfait des réponses apportées par Spiko Finance, le réclamant peut saisir le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Ce dernier peut être saisi par tout intéressé dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences tel que décrit sur le site de l'AMF.

La sollicitation du médiateur de l'AMF est gratuite et peut être effectuée via les canaux suivants :

- Formulaire : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>
- Courrier postal, à l'adresse suivante : Médiateur de l'AMF – Autorité des marchés financiers, 17 Place de la Bourse - 75082 PARIS – France

En outre, pour les réclamations relevant du service de retrait instantané, le réclamant dispose de la faculté de contacter l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) aux coordonnées suivantes :

- Courrier postal, à l'adresse suivante : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest - 75436 PARIS - France
- Par téléphone, au numéro suivant : +(33) 01 49 95 40 00