

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

En vigueur à partir du 26 mars 2024

Objectif et Champ d'application

L'objectif est de garantir à tous nos clients directs un traitement gratuit, efficace, égal et harmonisé de leurs éventuelles réclamations. Une réclamation se définit comme une déclaration écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client envers la société Summit, qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement. Une simple demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Modalités de saisine

Les réclamations peuvent être adressées par nos clients, en langue française ou anglaise, par courrier ou courriel à l'attention de leur interlocuteur habituel soit :

- le service compliance de Summit,
- le service client de Summit.

Personnes responsables du traitement des réclamations :

- **compliance@summit.io**, Service Compliance de Summit - 5 the Grain Store, Distillery Lofts, Distillery Road, Drumcondra, Dublin 3, D03 VR94, Irlande.
- **hello@summit.io**, Service Client de Summit - 5 the Grain Store, Distillery Lofts, Distillery Road, Drumcondra, Dublin 3, D03 VR94, Irlande.

Pour plus de sécurité, nous vous conseillons d'adresser toute réclamation avec un accusé de réception.

Délais de traitement

Un accusé de réception est adressé par Summit dans les 10 jours ouvrables suivant la date d'envoi de la réclamation, sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

La demande est obligatoirement communiquée au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) et, le cas échéant, au Responsable du Service Juridique.



Summit s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client, quelle qu'en soit la nature, dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, Summit n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard.

Médiation de l'autorité des Marchés Financiers

Si tous les moyens mis en œuvre par Summit ont été actionnés et n'ont pas débouché sur une solution jugée acceptable par le client, ce dernier peut saisir le médiateur de la KNF:

Mediacja KNF
Plac Bankowy 2
00-095 Warszawa
Polska