PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Rubrique	Information
Entité	Proofeo SAS (marque Lyzi), RCS Nanterre 848 571 337
Responsable de la procédure	Mme Justine Boiral, Chief Compliance & Legal Officer
Approbation	Organe de direction de Proofeo SAS
Révision	Annuelle, et à chaque modification des services ou du cadre réglementaire
Date de la version en vigueur	Novembre 2026

1. Objet et définition

La présente procédure organise la réception, l'examen et la réponse aux réclamations adressées à Proofeo SAS (“Proofeo” ou “Lyzi”) au titre des services sur crypto-actifs qu'elle fournit (exécution d'ordres sur crypto-actifs pour le compte de clients et fourniture de services de transfert de crypto-actifs pour le compte de clients).

Conformément à l'article 71 du règlement délégué (UE) 2025/294, constitue une réclamation l'action par laquelle un client de Proofeo lui signifie son mécontentement concernant la fourniture d'un ou de plusieurs services sur crypto-actifs.

2. Conditions de recevabilité

Une réclamation est recevable dès lors qu'elle permet d'identifier le réclamant et le service ou l'opération concernée. Proofeo peut demander des informations complémentaires dans les meilleurs délais lorsque la réclamation est incomplète.

Ces conditions sont équitables et raisonnables et ne restreignent pas indûment le droit d'introduire une réclamation. **L'utilisation du modèle figurant en annexe A n'est jamais obligatoire** : une réclamation introduite sous une autre forme n'est pas rejetée pour ce seul motif.

3. Gratuité

L'introduction et le traitement d'une réclamation sont entièrement gratuits pour le client. Aucun frais ne lui est facturé, à aucune étape de la procédure.

4. Modalités d'introduction d'une réclamation

4.1 Modèle de réclamation

Le client peut introduire sa réclamation au moyen du modèle standard figurant en annexe du règlement délégué (UE) 2025/294, reproduit à l'**Annexe A** de la présente procédure. Ce modèle est publié sur le site www.lyzi.io avec la description de la présente procédure.

4.2 Informations à fournir par le réclamant

- nom et prénom, ou dénomination sociale ;
- coordonnées (adresse, téléphone, adresse électronique) ;
- référence du service sur crypto-actifs ou de l'opération concernée (identifiant de transaction, date, montant) ;
- description de l'objet de la réclamation et date des faits ;
- le cas échéant, description du préjudice et pièces justificatives ;
- le cas échéant, procuration du représentant légal.

4.3 Responsable et service destinataire

Rubrique	Information
Responsable	Mme Justine Boiral, Chief Compliance & Legal Officer, Proofeo SAS
Service	Service Conformité - Proofeo
Adresse électronique	support@Proofeo.fr

Adresse postale	Proofeo SAS - Service Réclamations — 25 rue de la Libération, 92500 Rueil-Malmaison

4.4 Canaux d'introduction

La réclamation peut être introduite par voie électronique (adresse courriel : support@lyzi.io ou formulaire du site XXXXXXX) ou par support papier (adresse postale ci-dessus).

4.5 Langues

Le client peut introduire sa réclamation :

- en **français**, langue officielle de l'État membre d'origine (France) et langue de commercialisation des services ;
- en **anglais**, langue utilisée par Proofeo pour communiquer avec ses clients ;

La description de la procédure et le modèle de l'Annexe A sont publiés dans chacune de ces langues.

5. Délai de traitement des réclamations

Étape	Action	Délai	Responsable
1. Réception	Enregistrement horodaté dans le registre des réclamations, attribution d'un numéro unique RECL-AAAA-NNN	Jour de réception	Support client (1er niveau)
2. Accusé de réception	Accusé de réception écrit sur support durable (numéro de dossier, point de contact, délai prévisible, voies de recours) avec la description de la présente procédure (art. 1er, §3)	10 jours ouvrables	Support client (1er niveau)
3. Informations complémentaires, le cas échéant	Demande au réclamant, le cas échéant	Dans les meilleurs délais	Support client (1er niveau) et Service conformité
4. Examen	Collecte et analyse de toutes les informations pertinentes ; consultation des systèmes et fonctions concernés	10 jours ouvrables après réception des pièces complémentaires par le client	Service conformité
5. Décision	Réponse motivée, en langage clair et compréhensible, sur support durable.	1 mois maximum à compter de la réclamation complète.	Service conformité
6. Retard	Information du réclamant avant l'expiration du délai : causes du retard et nouveau délai prévisible	Avant l'échéance initiale	Service Conformité

Le réclamant non satisfait est informé de la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF (17, place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02 — www.amf-france.org).

6. Ressources consacrées au traitement des réclamations et compte rendu à l’organe de direction

Proofeo consacre les ressources suivantes au traitement des réclamations :

- Chief Compliance & Legal Officer, responsable des ressources consacrées au traitement des réclamations : Mme Justine Boiral
- Le support client, chargé de la réception, de l'enregistrement et de l'orientation des réclamations : M. Sébastien Estines
- Les fonctions opérationnelles et techniques sollicitées pour l'examen le cas échéant sur demande du Support client : Direction technique M. Maxime Barthélemy.

Ces ressources ont accès à toutes les informations pertinentes, notamment aux systèmes d'enregistrement des transactions et aux échanges avec le client.

Mme Justine Boiral, responsable des ressources consacrées au traitement des réclamations, rend directement compte à l'organe de direction de Proofeo SAS de la mise en œuvre et de l'efficacité des procédures de traitement des réclamations et de toute mesure prise ou à prendre pour y donner suite.

Ce compte rendu est présenté à l'organe de direction chaque semestre (contrôle C-REC-05 du Plan de contrôle permanent, Annexe 45) et sans délai en cas de dysfonctionnement significatif. Il est formalisé par un procès-verbal.

7. Analyse continue des données

Proofeo analyse en continu les données relatives au traitement des réclamations, qui comprennent au moins :

- le délai moyen de traitement, pendant la période considérée, pour chaque étape de la procédure, y compris l'accusé de réception, l'examen et le temps de réponse ;
- le nombre de réclamations reçues pendant la période et, pour chaque étape, le nombre de réclamations pour lesquelles les délais maximaux de la présente procédure n'ont pas été respectés ;
- les thématiques sur lesquelles portent les réclamations ;
- les résultats des examens.

8. Enregistrement et conservation

Chaque réclamation et les mesures prises pour y donner suite sont enregistrées dans un système électronique sécurisé (le Registre des réclamations), comprenant la date de réception, l'objet, les analyses, la décision, les délais de chaque étape et les échanges avec le réclamant. Les enregistrements sont conservés cinq ans au minimum.

9. Personnel, formation et gouvernance

La présente procédure est communiquée à l'ensemble du personnel concerné par le canal interne de documentation, et fait l'objet d'une formation dédiée lors de l'arrivée et une fois par an.

La procédure est fixée et approuvée par l'organe de direction de Proofeo SAS, qui contrôle sa bonne mise en œuvre sur la base du compte rendu prévu à la section 6.

Annexe A — Modèle à utiliser pour introduire une réclamation

(Modèle figurant en annexe du règlement délégué (UE) 2025/294 — utilisation facultative)

1.a. Informations concernant le réclamant

Nom/Dénomination de l'entité juridique	
Prénom	
EUID ou, à défaut, numéro national d'enregistrement ou d'identification	
Identifiant d'entité juridique (si disponible)	
Référence du client (si disponible)	
Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire)	
Code postal	
Ville	
Pays	
Tél.	
Courriel	

1.b. Coordonnées (si différentes de 1.a)

Nom/Dénomination de l'entité juridique	
Prénom	
Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire)	
Code postal	
Ville	
Pays	
Tél.	
Courriel	

2.a. Informations sur le représentant légal (le cas échéant) (joindre une procuration ou tout autre document officiel prouvant la désignation du représentant)

Nom/Dénomination de l'entité juridique	
Prénom	
Numéro d'enregistrement et identifiant d'entité juridique (si disponible)	
Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire)	
Code postal	
Ville	
Pays	
Tél.	
Courriel	

2.b. Coordonnées (si différentes de 2.a)

Nom/Dénomination de l'entité juridique	
Prénom	
Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire)	
Code postal	
Ville	
Pays	
Tél.	
Courriel	

3. Informations concernant la réclamation

3.a. Référence complète du service sur crypto-actifs auquel la réclamation se rapporte (nom du prestataire, numéro de référence du service ou toute autre référence des transactions concernées)	
3.b. Description de l'objet de la réclamation (fournir tous les documents étayant les faits mentionnés)	
3.c. Date(s) des faits à l'origine de la réclamation	
3.d. Description des dommages, pertes ou préjudices causés (le cas échéant)	
3.e. Autres remarques ou informations pertinentes (le cas échéant)	

Fait à (lieu), le (date) — SIGNATURE RÉCLAMANT / REPRÉSENTANT LÉGAL DU RÉCLAMANT

Documents fournis	☐
Procuration ou autre document officiel prouvant la désignation du représentant	☐
Copie des documents contractuels des investissements auxquels la réclamation se rapporte	☐
Autres documents étayant la réclamation	☐

Rédaction	**Approbation — Organe de direction**
Justine Boiral, Chief Compliance & Legal Officer Date : ____ / ____ / 2026 Signature :	Damien Patureaux, Président — Proofeo SAS Date : ____ / ____ / 2026 Signature :