

## **STIFEL EUROPE SECURITIES SAS**

### **INFORMATION ABOUT COMPLAINTS MANAGEMENT**

Stifel Europe Securities SAS (“STIFEL”) has established complaints management policies and procedures for the prompt handling of any clients’ complaints. In the event that you are dissatisfied with the service which you receive, please contact us by email, phone or write to us. If the complaint cannot be immediately resolved in line with your expectation, please formalise your request in writing. Our contact details are:

**Email:** [stifeleuropecompliance@stifel.com](mailto:stifeleuropecompliance@stifel.com)

**Phone:** +33 1 56 68 75 00

Monday to Friday between 9 a.m. and 6 p.m. CET

**In written form:**

Monsieur le Président  
STIFEL EUROPE SECURITIES,  
26 Avenue des Champs Elysées 75008 Paris, France

Additional information on STIFEL’s complaints handling policies and procedures may be obtained below in different languages.

## Information on Customer Complaints

STIFEL is committed to providing products and services of the highest standards. If, however, our service falls short of your expectations or you would like to share with us any complaint about our products or services, please contact us. It is our policy to respond to complaints and disputes swiftly and to take each complaint seriously.

### Submission of Complaints

In the event that you are dissatisfied with the service which you receive, please contact us by email, phone or write to us. Our contact details are:

**Email:** [stifeuropecompliance@stifel.com](mailto:stifeuropecompliance@stifel.com)

**Phone:** +33 1 56 68 75 00

Monday to Friday between 9 a.m. and 6 p.m. CET

### **In written form:**

Monsieur le Président  
STIFEL EUROPE SECURITIES,  
26 Avenue des Champs Elysées 75008 Paris, France

### Handling of Complaints

Your complaint will be handled in accordance with our complaints-handling policy. A copy of our complaints-handling procedure is also available upon request and will be provided to you if a complaint is received. This document is intended to provide clear, accurate, and up-to-date information on the complaint-handling process. We would like to remind you that the complaint-handling process is free of charge and no additional fees will be billed to you.

### STIFEL commits to:

- Acknowledge receipt of the complaint and confirm that it is being processed;
- Respond to your requests for information regarding the progress of your complaint and keep you informed of any new timeline in the event of an exceptional delay; and
- Provide a reasoned response (specifying the measures taken or available avenues of recourse) as soon as possible.

If necessary, we will contact you to gather additional information about your complaint in order to process it as quickly as possible.

If you are not satisfied with the response provided by STIFEL following your complaint, you may contact the mediation service of the *Autorité des Marchés Financiers (AMF)* using the following details:

Le Médiateur – Autorité des marchés financiers  
17 Place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

**Paris, January 2026**

## Information sur la politique de traitement des plaintes

STIFEL s'engage à fournir la meilleure qualité de produits et services. Dans ce cadre, si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous pouvez directement nous faire part de votre insatisfaction ou nous adresser une réclamation.

STIFEL a mis en place une politique de gestion des plaintes ayant pour but de fournir des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des plaintes, en vue d'un traitement rapide des réclamations adressées par les clients.

### Comment nous faire parvenir vos plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous pouvez directement nous contacter par :

- **Email:** [stea.compliance@stifel.com](mailto:stea.compliance@stifel.com)
- **Téléphone:** +33 1 56 68 75 00, du lundi au vendredi entre 9h00 et 1800 CET
- **Courrier:** à l'adresse suivante :

Monsieur le Président  
STIFEL EUROPE SECURITIES,  
26 Avenue des Champs Elysées 75008 Paris, France

### Procédure de traitement des plaintes

Votre réclamation sera traitée en ligne avec notre politique de gestion des plaintes. Une copie de notre procédure de traitement des plaintes est également disponible si besoin et vous sera communiqué en cas de réclamation reçue. Ce document ayant pour but de fournir des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des plaintes. Nous tenons à vous rappeler que le processus de traitement des plaintes est gratuit et aucuns frais supplémentaires vous sera facturés.

STIFEL s'engage à :

- Accuser réception de la réclamation et à confirmer sa prise en charge ;
- Répondre à vos demandes d'information sur le déroulement du traitement de votre réclamation et vous tenir informé du nouveau calendrier en cas de report exceptionnel du délai ; et
- Apporter une réponse argumentée (en précisant les mesures prises ou les voies de recours possibles) dans les meilleurs délais.

Si besoin, nous vous contacterons afin de collecter des informations complémentaires sur votre plainte dans un but de la traiter dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse apportée par STIFEL suite à sa réclamation, vous pouvez vous s'adresser au service médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dont les contacts sont disponibles à l'adresse suivante :

- Le Médiateur – Autorité des marchés financiers 17 Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02

**Paris, Janvier 2026**