

## Politique de traitement des demandes d'informations ou des réclamations clients / partenaires

Cette politique de Novaxia Investissement a pour but de décrire le dispositif de suivi et de traitement des demandes d'informations et des réclamations clients avec pour objectif l'amélioration continue de la qualité des produits et services offerts à notre clientèle.

Dans un premier temps Rapprochez-vous de votre Conseiller habituel.

Nous vous rappelons que pour toute demande d'information ou réclamation, vous devez contacter en priorité votre conseiller qui reste votre interlocuteur privilégié sur le produit considéré.

Dans un second temps Il vous est possible de nous solliciter. Pour cela, suivez la politique décrite ci-après.

## Table des matières

1. Qui peut nous contacter ?.....	3
2. Comment nous contacter ?.....	3
3. Les délais de traitement.....	4
4. Le traitement des réclamations.....	5
A. Qu'est-ce qu'une réclamation ?.....	5
B. Le traitement de la réclamation.....	5
C. Que faire au cas où la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas ? .....	5
D. Processus de médiation .....	6
E. Quel est le délai de réponse du Médiateur ?.....	6
F. Comment se déroule la procédure de médiation ?.....	7
5. Protection des données à caractère personnel .....	7
Annexe : Agréments de Novaxia Investissement.....	7

## 1. Qui peut nous contacter ?

Les porteurs des instruments financiers gérés ou conçus par Novaxia Investissement peuvent nous contacter sur toute question / réclamation relative à ces produits (performances, valeur liquidative, documents réglementaires...).

Les clients auxquels Novaxia Investissement délivre un service d'investissement (conseil en investissement, réception-transmission d'ordres, ...) peuvent également contacter Novaxia Investissement pour toute question / réclamation portant sur le service d'investissement délivré.

**Pour toute question** portant sur un service ou un instrument financier délivré par Novaxia Investissement, vous pouvez nous contacter selon les modalités décrites ci-dessous.

- Par téléphone au numéro suivant : 01 84 25 28 08

Novaxia Investissement - Service Clients & Partenaires

1 Le Service Clients & Partenaires est compétent pour toutes questions/réclamations relatives aux sociétés de Novaxia Investissement.

**Concernant les réclamations**, un dispositif particulier de traitement est mis en place et décrit ci-après **au point IV**.

Le dispositif de traitement de vos demandes / réclamations s'effectue sans frais.

## 2. Comment nous contacter ?

- Novaxia Investissement : si votre réclamation porte sur un instrument financier de Novaxia Investissement ou sur un service ou une prestation rendu par Novaxia Investissement (conseil /RTO).



Contact par courriel

[reclamation@novaxia-invest.fr](mailto:reclamation@novaxia-invest.fr)

Contact par courrier

**Novaxia Investissement Clients &**

**Partenaires**

3 RUE DES ITALIENS

75009 PARIS

Dans l'objet de votre courrier / courriel, il est important d'indiquer la nature de votre demande selon la terminologie suivante :

- Le service ou le produit concerné
- Demande de documents réglementaires
- Demande d'information / explication / clarification
- Réclamation (insatisfaction / mécontentement) sur un instrument financier ou un service rendu
- Autres demandes

Nous attirons l'attention sur le fait que le téléphone est un moyen vous permettant de nous contacter pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, le téléphone n'est pas une modalité retenue pour instruire vos réclamations. En effet, dans ce cas, une trace écrite des raisons de votre mécontentement est requise (par courrier ou courriel), et ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service.

### 3. Les délais de traitement

Si vous nous contactez par e-mail : vous recevez un accusé de réception de votre demande.

Si vous nous contactez par tout autre moyen, il ne sera pas accusé réception de votre demande sauf si celle-ci concerne une réclamation reçue par courrier : dans ce cas, un accusé de réception vous sera envoyé dans les 10 jours maximum sauf si la réponse à votre réclamation vous a d'ores et déjà été envoyée.

- **Votre demande concerne un document réglementaire : comptes annuels, reporting mensuel, prospectus, note d'information, ...**
  - ⇒ **Délai maximum : 8 jours ouvrés pour transmettre les derniers documents publiés.**
- Votre demande porte sur des informations générales.
  - ⇒ **Délai maximum : 10 jours ouvrés.**
- Votre demande concerne une réclamation.

⇒ **Délai maximum : 2 mois.**

Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de votre réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai maximum de 2 mois, sur lequel Novaxia Investissement s'est engagé, ne peut pas être respecté.

Les délais courent à compter de la réception de la demande par les services.

Un système d'horodatage de la demande permet de suivre le respect de ces délais de traitement.

## 4. Le traitement des réclamations

### A. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant le mécontentement du client envers le professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Rappel : le téléphone est un moyen vous permettant de nous contacter pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, le téléphone n'est pas une modalité retenue pour instruire vos réclamations. En effet, dans ce cas, une trace écrite des raisons de votre mécontentement est requise (par courrier ou courriel), et ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service.

### B. Le traitement de la réclamation

Votre réclamation est prise en charge par les Directions attachées à la Relation Client.

La Direction de la Conformité de Novaxia Investissement pourra participer à la validation de la réponse apportée à votre réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et réalisée dans le respect de vos intérêts, vous soit apportée.

### C. Que faire au cas où la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

Au cas où suite aux différents échanges avec Novaxia Investissement la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser gratuitement soit au :

- Médiateur de l'AMF, le médiateur public compétent pour toutes réclamations portant sur un instrument financier.

## D. Processus de médiation

Dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus. Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

## E. Quel est le délai de réponse du Médiateur ?

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après réception de votre demande. Ce délai peut être allongé en cas de litige complexe.

**Vous pouvez saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans les conditions suivantes :**

**Par écrit :**

**Autorité des marchés financiers (AMF)**

**La médiation**

17, place de la Bourse

75082 PARIS CEDEX 02

Par formulaire électronique (lien ci-dessous)

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Le Médiateur de l'AMF intervient dans le cadre de toute réclamation qui entre dans son champ de compétences : commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission et réception d'ordres de bourse, tenue de compte titres ou PEA, etc.

## **F. Comment se déroule la procédure de médiation ?**

La procédure de médiation est gratuite. Chacune des parties présente au Médiateur ses observations et son analyse du différend en produisant, le cas échéant, une copie lisible des pièces justificatives en sa possession (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opérés, relevés périodiques, comptes rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.). La procédure est contradictoire et écrite. Le Médiateur peut également convoquer les parties à une réunion. Dans tous les cas, il recherche une solution amiable qui soit acceptée par les deux parties. Celles-ci indiquent si elles sont d'accord avec cette solution. Dans l'affirmative, le Médiateur s'assure de sa mise en œuvre effective. Les parties peuvent la modifier ou décider à tout moment d'interrompre la procédure.

## **5. Protection des données à caractère personnel**

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour le traitement des demandes / réclamations clients, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est Novaxia Investissement.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins liés au traitement de la demande / réclamation client. Elles pourront également être communiquées à des tiers lorsque cela est nécessaire au traitement de la demande / réclamation client.

Les personnes sur lesquelles portent les données ont le droit d'en obtenir communication auprès de Novaxia Investissement, 3 RUE DES ITALIENS 75009 PARIS, d'en exiger, le cas échéant, la rectification et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale

## **Annexe : Agréments de Novaxia Investissement**

Les agréments des sociétés peuvent être consultés sur les sites : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr) - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)