

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Novaxia
investissement

Processus de traitement des réclamations par Novaxia Investissement

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation se définit comme « l'expression d'un mécontentement envers un professionnel »



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

Dans ce cas, veuillez contacter votre interlocuteur habituel

Qui peut effectuer une réclamation ?

- ✓ Les clients ;
- ✓ Les partenaires distributeurs ;
- ✓ Les anciens clients ;
- ✓ Les bénéficiaires ;
- ✓ Les mandataires ;
- ✓ Les ayants-droits ;
- ✓ Plus globalement, toute personne ayant sollicité ou ayant été sollicité par Novaxia Investissement pour la fourniture d'un bien ou un d'un service.

Quel peut être le périmètre d'une réclamation ?

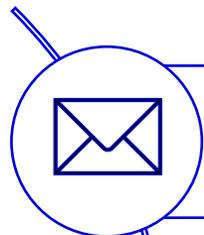
Tout bien ou service en lien avec Novaxia Investissement et plus particulièrement :

- Un produit / fonds géré ;
- Un service d'investissement (réception-transmission d'ordres - RTO) ;
- La gestion administrative d'un dossier...

A noter : Novaxia Investissement ne réalise aucun conseil en investissement. En cas de réclamation liée à cette thématique, veuillez vous rapprocher de votre conseiller habituel.

Les engagements de Novaxia Investissement

Comment effectuer une réclamation ?



Par courrier à l'adresse suivante :
Novaxia Investissement – Service réclamations –
45 rue Saint-Charles – 75015 Paris



Par email à l'adresse suivante :
reclamation@novaxia-invest.fr



Par téléphone aux numéros suivants :
Service clients : 01.42.29.08.33 ou 01.42.29.08.34
Service partenaires : 01.42.29.09.45

Le process de traitement d'une réclamation
est un service **gratuit**.

Quels sont les modalités de traitement ?

Novaxia Investissement s'engage à prendre en charge toutes les réclamations entrant dans son périmètre.

Les réponses peuvent être apportées par courrier, par email ou par téléphone.

- ✓ Un accusé de réception de la réclamation sera adressé dans les 10 jours ouvrables maximum à compter de sa date d'envoi*, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.
- ✓ Une réponse sera adressée dans un délai de 2 mois maximum suivant la date d'envoi* de la réclamation, sauf en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

*cachet de la poste faisant foi.

La médiation



Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche écrite auprès de Novaxia Investissement.

Réclamation effectuée auprès de Novaxia Investissement

Etape 1

Etape 2

- × Si absence de réponse dans les deux mois,
- × Ou si réponse insatisfaisante

Etape 3

Saisine du médiateur possible.

- Médiateur de l'AMF
- Médiateur de règlement des litiges en ligne

Quels sont les modalités de saisine du médiateur ?

- **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**

Par Courrier: Autorité des marchés financiers
 La médiation
 17, place de la Bourse
 75082 PARIS CEDEX 02

Ou par formulaire électronique :

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

- **Le médiateur européen du règlement des litiges en ligne**

En cas de prestation réalisée en ligne uniquement.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Il s'agit de **services entièrement gratuits**

Le choix du médiateur est définitif

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE 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 réclamations, 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 réclamation. Elles pourront également être communiquées à des tiers lorsque cela est nécessaire.

Les personnes sur lesquelles portent les données ont le droit d'en obtenir communication auprès de Novaxia Investissement, 45 rue Saint-Charles, 75015 Paris, et d'en exiger, le cas échéant, la rectification et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale.

dpo@novaxia-invest.fr



45 rue Saint-Charles
75015 Paris
01 42 29 07 13
contact@novaxia-invest.fr
www.novaxia-invest.fr

Novaxia Investissement - Société par Actions Simplifiée - Société à mission
RCS Paris 802 346 551 - Société de gestion de portefeuille, agréée
par l'Autorité des Marchés Financiers sous le n°GP 14000022
en date du 08/07/2014