



POLITIQUE

Gestion des réclamations

DATE DE MISE A JOUR

Octobre 2014

NEXAM

Politique de gestion des réclamations

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1. OBJET	3
2. DEFINITION DU TERME « RECLAMATION »	3
3. COMMENT ADRESSER VOTRE RECLAMATION ?	3
4. DELAI DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	3

NEXAM

1. Objet

La présente politique vise à décrire le dispositif de gestion des réclamations clients de la société NEXAM conformément à la réglementation applicable.

2. Définition du terme « réclamation »

Conformément à l'instruction AMF 2012-07, une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

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

3. Comment adresser votre réclamation ?

Les réclamations doivent être adressées par courrier à l'adresse suivante :

NEXAM

A l'attention du « Service Client »,
127, avenue des Champs-Élysées,
75008 Paris
France

Par ailleurs, nous vous rappelons que lorsqu'un OPC a fait l'objet d'une distribution ou d'une commercialisation par un tiers, il vous appartient de contacter votre intermédiaire financier pour toute réclamation relative à ladite distribution ou commercialisation de ces produits financiers.

4. Délai de traitement des réclamations

Vous recevrez, à compter de la réception de votre réclamation par nos services :

- un accusé-réception dans un délai de dix jours ouvrables, sauf si la réponse vous est apportée dans l'intervalle ;
- une réponse dans un délai maximal de deux mois calendaires, entre la date de réception de votre réclamation et la date d'envoi de notre réponse sauf survenance de circonstances particulières.

5. Voies de recours possibles

Il est également rappelé que les clients peuvent saisir le Médiateur de l'AMF en adressant un courrier à l'adresse suivante :

AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS

Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse,
75 082 Cedex 02