



POLITIQUE

Gestion des réclamations

Février 2018

Référence :	Version 2.0
Date de création :	10/2014
Date de mise à jour :	02/2018

NEXAM

SOMMAIRE

1. OBJET	3
2. DEFINITION D'UNE « RECLAMATION »	3
3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	3
4. INFORMATION SPECIFIQUE SUR LA MEDIATION	3

NEXAM

1. Objet

La présente politique décrit le dispositif de gestion des réclamations clients de la société NEXAM SAS (ci-après « NEXAM ») conformément à la réglementation applicable.

Quelles que soient les causes d'une réclamation, NEXAM et son groupe d'appartenance accorde une grande importance à l'identification et au traitement des réclamations.

2. DEFINITION D'UNE « RECLAMATION »

Selon la réglementation applicable, une réclamation est une « déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel ».

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

3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Où adresser une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées à l'attention du « Service Client » par courrier NEXAM SAS, 116 avenue des Champs-Élysées 75008 Paris, France ou par courriel à nexam_aiservices@nexam.fr.

Délai de traitement des réclamations

NEXAM SA s'engage à adresser au client :

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

4. INFORMATION SPECIFIQUE SUR LA MEDIATION

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut s'adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, <http://www.amf-france.org> /le médiateur).