



NOVALFI
PATRIMOINE

Politique de traitement des réclamations clients

La présente information est établie conformément à l'article 313-8 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), à l'instruction AMF n° 2012-07 et à la Recommandation ACPR 2015-R-03.

Elle est destinée à informer les clients du Groupe NOVALFI sur la procédure relative au traitement des réclamations.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

MODALITES DE SAISINE DU SERVICE RECLAMATIONS DU GROUPE NOVALFI

Le Groupe NOVALFI a désigné la Responsable du Back-office comme responsable du traitement des réclamations clients.

Tout client souhaitant adresser une réclamation au Groupe NOVALFI est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

NOVALFI - Service Réclamations
Château de la Pioline
260 rue Guillaume du Vair
13090 Aix-en-Provence

Une réclamation peut également être adressée au Groupe NOVALFI :

- par téléphone : 04 42 97 31 51
- par mail : info@novalfi.com

Suivant le mode de communication utilisé, le Groupe NOVALFI se réserve le droit de demander un courrier de réclamation avec accusé de réception à ses clients afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

Le client ou prospect est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone).

DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le Groupe NOVALFI s'engage à faire parvenir au client un **accusé de réception sous un délai de 10 jours**, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement.

A compter de la date de cet accusé de réception, la **demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois**.

Le Groupe NOVALFI ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne.

▪ **Conseil en investissement financier ou sur service d'investissement d'un tiers**

Toutefois, si le Groupe NOVALFI rejette la réclamation relative à une transaction sur instrument financier ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF :

AMF

Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
Télécopie : 01.53.45.59.60
<http://www.amf-france.org/>

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant le formulaire de demande de médiation.

La charte de la médiation est également disponible sur le site de l'AMF

▪ **Courtage en assurance**

Le client ou prospect peut également être invité à prendre contact avec les services de l'ACPR lorsque le Groupe NOVALFI agit au titre du courtage en produits d'assurance .

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle des secteurs de la banque et de l'assurance, l'ACPR reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des banques, des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. Elle y répond en donnant des informations sur les démarches à effectuer en cas de réclamations, ainsi que des informations générales sur la réglementation applicable.

En revanche l'ACPR n'a pas pour mission de régler les réclamations ou litiges individuels.

En effet, le traitement des réclamations ou litiges est du ressort des services de réclamations des professionnels concernés, des médiateurs ou, le cas échéant, des tribunaux.

Le client peut cependant s'adresser à l'ACPR :

- pour savoir comment procéder pour que votre réclamation soit traitée. Mais l'ACPR ne règlera pas votre réclamation ;
- pour avoir des informations générales sur la réglementation applicable dans les domaines de la banque et de l'assurance ;
- pour signaler à l'ACPR des informations qui selon vous relèvent des dysfonctionnements ou des mauvaises pratiques de votre banque, organisme d'assurance ou intermédiaire (courtier, mandataire ...). Ces informations sont utiles à l'ACPR pour orienter ses actions de contrôle et d'analyse. En effet, elles constituent de précieux indices sur le marché et ses tendances.

Si le client souhaite contacter l'ACPR, il devra utiliser le formulaire en ligne suivant : Formulaire de transmission d'information (secteur assurance)

Il est important de remplir toutes les rubriques du formulaire auquel vous pourrez joindre (page 3 de ce formulaire) tous documents utiles à l'étude de votre demande (correspondances échangées avec votre organisme et/ou intermédiaire, documents contractuels, avis d'échéance, pages d'écran,...).

En cas de problème de transmission du formulaire présenté *supra*, le client peut l'adresser par voie postale à :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
Service Informations et Réclamations
61 rue Taitbout
75 436 PARIS CEDEX 09

Le client peut aussi envoyer un courrier à la Direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACPR à l'adresse suivante :

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Direction du contrôle des pratiques commerciales 66-2793
61 rue Taitbout 75436 PARIS CEDEX 09