

# NOVALFI

---

POLITIQUE



DE TRAITEMENT DES  
RÉCLAMATIONS

Référence
POL_04

Responsabilité	
Responsable de la politique	Caroline TATIN
Service	Back-office
Correspondant relais	-

Objectif de la politique
La présente politique a pour objectif de formaliser le processus de traitement des réclamations clients.

Liste des outils/applications utilisés	
Outil(s) / Application(s)	N/A

Liste des états utilisés	Archivage (oui/non)	Emplacement d'archivage
Registre réclamations.xlsx	Oui	IntranetNOVALFI - Novalfi\Back Office\Privé Aix\PROCEDURES CABINET\RECLAMATIONS
Dossier réclamation xxx	Oui	C:\Users\pecc\NOVALFI\IntranetNOVALFI - Novalfi\Back Office\Privé Aix\PROCEDURES CABINET\RECLAMATIONS/xxx

Suivi des mises à jour de la politique			
Version	Date	Auteur des modifications	Nature des modifications
1	04/08/2016		Rédaction
2	30/11/2016		Mise à jour
3	Février 2021	PE Chevallier-Chantepie	Mise à jour et remise en forme

## CADRE RÉGLEMENTAIRE

### Articles 318-10/321-40 et 325-3 Règlement Général de l'AMF

- Mise en place de procédures de traitement rapide et efficace des réclamations ;
- Mise à disposition de la procédure.

### Instruction AMF n°2012-07

### Recommandation ACPR n°2011-R-05

- Définition ;
- Modalités de traitement (délais, suivi et contrôle).

## TABLE DES MATIÈRES

I. CHAMP D'APPLICATION.....	4
II. MODALITÉS DE SAISINE DES CONSEILLERS DU GROUPE NOALFI .....	5
III. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION - ORGANISATION INTERNE.....	5
A. Organisation interne.....	5
B. Centralisation et délais de traitement.....	5
C. Traitement de la réclamation.....	6
D. Suivi .....	7
E. Le recours à un Médiateur .....	7
IV. INFORMATION DES CLIENTS : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATION .....	8
V. RECOURS À UN AVOCAT/COMPTABILISATION D'UNE PROVISION .....	8
VI. ENREGISTREMENT DES RÉCLAMATIONS ET DES MESURES PRISES .....	8

## I. CHAMP D'APPLICATION

Ces dispositions portent sur :

- L'obligation, pour le professionnel, de s'engager à **répondre à la réclamation d'un client / porteur dans un délai maximum de deux mois**, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum ;
- La mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un **traitement égal et harmonisé** ;
- L'affectation des **ressources et de l'expertise nécessaires** pour ce traitement ;
- L'obligation de **suivi des réclamations** afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

Les entités du groupe NOVALFI ont établi et maintiennent une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients dans le cadre de ses activités, à savoir de :

Activités et services	Autorité de tutelle	Responsabilité
Gestion sous mandat	Ces activités sont réglementées, sous la tutelle de l' <b>Autorité des Marchés Financiers (AMF)</b>	Financière de l'Arc
Conseil en investissement		
Courtage en assurance vie	Cette activité est réglementée, sous la tutelle de l' <b>Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)</b>	Groupe Novalfi

Les prestataires de services d'investissement appliquant la réglementation financière issue du règlement général de l'AMF peuvent être considérées comme respectant les dispositions de code de la consommation, sous réserve de faire profiter du dispositif de traitement des réclamations l'ensemble des consommateurs personnes physiques quel que soit leur statut au regard de la directive MIF.

### DÉFINITION

On entend par *réclamation* une **déclaration actant du mécontentement du client ou prospect envers le professionnel** : il estime que la prestation reçue, fournie ou conseillée par le conseiller en gestion de patrimoine ne correspond pas à ses attentes ou ses besoins.

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

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- Les demandes d'informations marketing particulières/déroatoires ;
- Les sollicitations ;
- Les demandes de service ;
- Les suggestions/propositions ;
- Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

## II. MODALITÉS DE SAISINE DES CONSEILLERS DU GROUPE NOVALFI

Le groupe NOVALFI a désigné la responsable du back-office comme responsable du traitement des réclamations clients.

Tout client souhaitant effectuer une réclamation concernant le groupe NOVALFI est invité à adresser un courrier à l'adresse mél suivante : [reclamation@novalfi.com](mailto:reclamation@novalfi.com).

Elle peut également être envoyée par voie postale à l'adresse suivante :

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

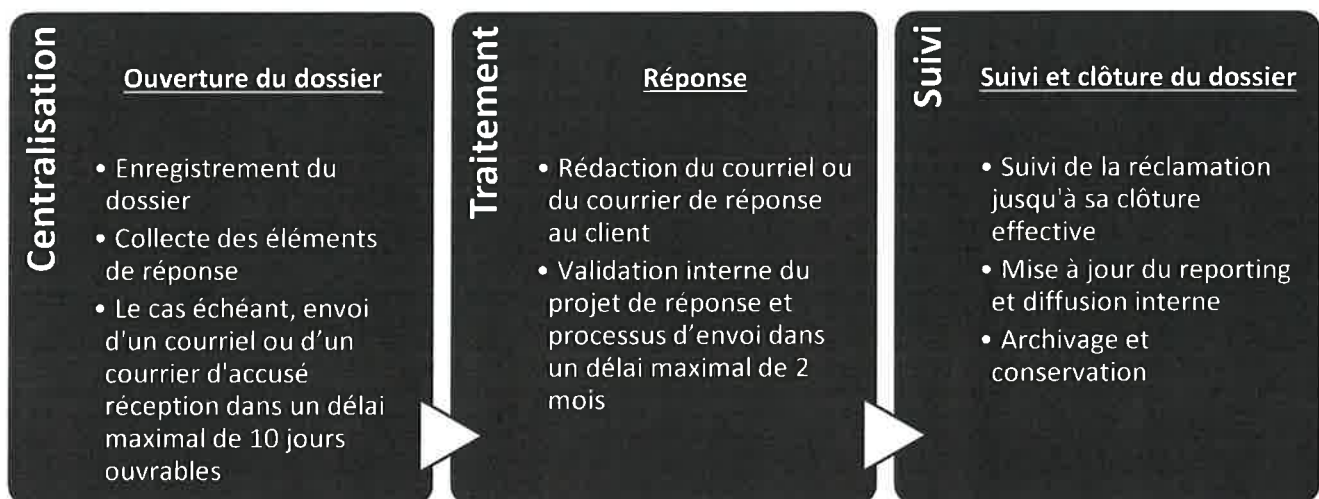
Ou par téléphone au numéro suivant : 04 42 97 31 51.

Suivant le mode de communication utilisé, le groupe NOVALFI se réserve le droit de demander un courrier de réclamation 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 mél., téléphone).

## III. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION – ORGANISATION INTERNE

### A. Organisation interne



### B. Centralisation et délais de traitement

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client en fait une synthèse dans les meilleurs délais à la responsable du back-office et au responsable de la conformité.

Les dirigeants du groupe NOVALFI sont tenus informés des réclamations reçues.

Lorsque la réclamation est traitée concomitamment à sa réception (par exemple lors de mécontentement exprimés par téléphone sur les délais de traitement des rachats par les assureurs), cette remontée aux dirigeants n'est pas nécessaire.

À cet effet et conformément à la réglementation, la responsable du back-office renseigne le tableau de centralisation des réclamations, disponible sur le serveur et crée un dossier dans lequel elle classe les éléments.

La responsable du back-office se rapproche du ou des collaborateur(s) / partenaires concernés afin de collecter les éléments nécessaires à leur compréhension et à la préparation de la réponse.

Dès lors que la réclamation n'est pas traitée immédiatement, le groupe NOVALFI s'engage à **accuser réception** de toute réclamation dans un **délai de 10 jours ouvrables**, par tout moyen écrit (courriel ou LRAR). Le client ou prospect est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement et de la politique mise en place au sein de la société de gestion.

Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense le groupe NOVALFI d'accuser réception de la réclamation.

Le groupe NOVALFI s'engage à **répondre** à toute réclamation dans un délai de **2 mois maximum** à compter de la réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

- ✉ L'accusé de réception pourra être envoyé par le collaborateur en charge du client concerné, en mettant bien la responsable du back office et la boîte [reclamation@novalfi.com](mailto:reclamation@novalfi.com) en copie.

### C. Traitement de la réclamation

- Incident émanant du groupe NOVALFI

Le traitement de la réclamation est effectué par la responsable du back office, en lien avec le collaborateur concerné, assisté du responsable de la conformité du groupe NOVALFI. Un projet de réponse est ainsi établi et validé par la responsable du back office et/ou le responsable de la conformité (en fonction de la gravité et des impacts réglementaires). Ainsi, le responsable de la conformité n'aura pas à se prononcer sur les réponses aux réclamations notamment relatives à de simples retards de traitement des dossiers par les compagnies d'assurance (sauf si impact financier significatif) ou d'envoi/mise à disposition de documents.

Cette réponse doit donner au client des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.

En fonction de la gravité du préjudice, le courrier sera validé par la direction (et le responsable de la conformité).

La réponse est adressée au client par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), l'idée étant de pouvoir tracer l'envoi de notre courrier.

Une LRAR sera également adressée dans le cas où la réclamation a été initialement envoyée par le client avec accusé de réception.

Le groupe NOVALFI dispose d'un **délai de 2 mois maximum** pour répondre à la réclamation.

Une copie du courrier est conservée et la date d'envoi du courrier est consignée dans la base des réclamations.

- ✉ L'envoi de la réponse, après validation, pourra être effectué par le collaborateur en charge du client concerné, en mettant bien la responsable du back office et la boîte [reclamation@novalfi.com](mailto:reclamation@novalfi.com) en copie.

- Incident émanant d'un partenaire externe

Si l'incident émane d'une erreur, d'une faute, d'un dysfonctionnement... imputable à un partenaire externe (par exemple l'assureur, le teneur de compte, la société de gestion), le collaborateur qui a reçu la réclamation en informe le back office. Celui-ci transfère la réclamation au partenaire en informant le client (copie [reclamation@novalfi.com](mailto:reclamation@novalfi.com)).

## D. Suivi

Le suivi des réclamations reçues est assuré par la responsable du back-office qui veille notamment à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.

Ce suivi permet au groupe NOVALFI d'identifier les mauvaises pratiques ou les éventuels dysfonctionnements dans les processus opérationnels puis de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

La base Réclamations permet de mettre en évidence les délais de réponses et de connaître à tout moment le « stock » éventuel de réclamations, les réponses apportées, ainsi que les thèmes ayant conduit à réclamation.

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre au Groupe de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

Les copies des différents courriers, et de tout autre document émis dans le cadre du traitement du dossier, sont conservées pendant toute la relation avec le client et durant une période additionnelle de 5 ans à compter de la clôture de la relation.

## E. Le recours à un médiateur

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

Toutefois, si le groupe NOVALFI rejette la réclamation relative à une transaction sur instrument financier ou produit d'assurance 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 :

- Conseil en investissement financier ou sur service d'investissement d'un tiers

### 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/>

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html?>

Ou bien celui du courtage en assurance :

- Courtage en assurance

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09  
<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

#### IV. INFORMATION DES CLIENTS: POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATION

Le groupe NOVALFI informe les clients de sa politique sur un site Internet.

- Les modalités de saisine du Groupe NOVALFI, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations ;
- Les délais de traitement des réclamations prévu dans la procédure ;
- L'existence de la ou des chartes/protocole de médiation.

#### V. RECOURS À UN AVOCAT/COMPTABILISATION D'UNE PROVISION

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, le groupe NOVALFI pourra recourir à l'assistance d'un avocat.

Concernant le passage des provisions afin d'anticiper les frais encourus par le contentieux, la décision d'enregistrer ou non une provision appartient à la direction générale en fonction de son appréciation du risque.

#### VI. ENREGISTREMENT DES RÉCLAMATIONS ET DES MESURES PRISES

Les documents relatifs à la réclamation doivent être conservés 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les réclamations et réponses apportées sont classées et scannées dans le dossier du client concerné et dans le répertoire dédié aux réclamations, *\IntranetNOVALFI - Novalfi\Back Office\Privé Aix\PROCEDURES CABINET\RECLAMATIONS*

Un dossier papier sera établi en cas d'envoi de LRAR et rangé dans le classeur dédié.

Sont également rangés à la suite, les éventuelles procédures prises en conséquence de la réclamation ainsi que tout document utile à la résolution du problème soulevé le cas échéant.

\* \* \* \* \*

Validée par :

Grégory TEYSSIER  
Gérant de la société

Christophe VÉRAN  
Gérant de la société