

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Conformément à l'instruction DOC-2012-07 de l'Autorité des marchés financiers (AMF) concernant le traitement des réclamations, Naxicap Partners, en qualité de société de gestion de portefeuille agréée, a établi et maintient opérationnelle une procédure de traitement des réclamations client visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation en vigueur.

### 1- Définition

Une réclamation est l'expression, orale ou écrite, de l'insatisfaction/mécontentement d'un client envers Naxicap Partners.

Ne sont pas considérées comme des réclamations :

- Les demandes d'informations marketing particulières,
- Les sollicitations,
- Les demandes de services ou de prestations,
- Les suggestions / propositions,
- Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension

### 2- Modalités de saisine de la société de gestion

Tout client souhaitant adresser une réclamation à Naxicap Partners est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

NAXICAP PARTNERS  
5-7 rue de Monttessuy  
75340 PARIS cedex 07

Une réclamation peut également être adressée à Naxicap Partners :

- Par voie orale, lors d'un rendez-vous,
- Par téléphone auprès de votre interlocuteur habituel,
- Par messagerie électronique auprès de votre interlocuteur habituel.

### 3- Délai de traitement

Dès réception de la réclamation, Naxicap Partners s'engage à :

- Accuser réception de ladite réclamation dans un délai maximum de 10 jours sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai,
- Répondre aux réclamations dans un délai de 2 mois maximum à partir de leur date de réception,
- Tenir le client informé, dans le cas où ce délai ne peut être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne peut être respecté.

### 4- Recours au médiateur de l'AMF

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser gratuitement par courrier postal au médiateur de l'Autorité des marchés financiers à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers  
Médiateur de l'AMF  
17, place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

Vous pouvez également vous adresser au médiateur de l'Autorité des marchés financiers par formulaire directement accessible sur le site : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>