

Traitement des réclamations

Préambule

NextStage AM établit et de maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue du traitement de chaque réclamation. Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par NextStage AM pour le traitement de votre réclamation.

Vous pouvez émettre une réclamation auprès de NextStage AM concernant toute souscription à des placements collectifs gérés par NextStage AM ou eu égard à votre lien direct ou indirect avec NextStage AM.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sera pas considérée comme une réclamation et ne sera pas traitée selon la procédure décrite ici.

Adresser une réclamation à NextStage AM

Les réclamations peuvent être adressées à NextStage AM :

- Par courrier à l'adresse suivante : 19 avenue George V – 75 008 PARIS
- Par téléphone au numéro suivant : 01 53 93 49 40
- Par email à l'adresse suivante : ck@nextstage.com ;
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion, notamment le département commercial, le middle office, le service juridique ou le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.

Gestion de la réclamation

Toutes les réclamations reçues par la société de gestion seront centralisées auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne. Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de NextStage AM se rapprochera de toute expertise nécessaire pour la meilleure résolution de votre réclamation.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de NextStage AM dispose de l'expérience et de la connaissance nécessaire lui permettant de vous apporter une réponse rapide et raisonnable concernant votre réclamation.

Délais

NextStage AM accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.

Une réponse à votre réclamation vous est formulée dans un délai maximum de deux (2) mois à réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Dans l'éventualité où nous ne serions pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

Par ailleurs, NextStage AM fera ses meilleurs efforts pour accuser réception de la réclamation dans les trois (3) jours et vous apporter une réponse sous Quinze (15) jours.

Langue

Les clients et les porteurs de parts ou actionnaires d'OPC résidant dans un autre Etat membre de l'Union européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPC gérés par NextStage AM sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

Recours

Si la réponse à votre réclamation ne venait pas à vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers en remplissant le formulaire suivant :

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

Vous pouvez aussi contacter le médiateur par courrier :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site www.amf-france.org à la page médiateur de l'AMF.

Confidentialité

NextStage AM assurera la plus grande confidentialité dans le traitement de votre réclamation.

Mis à jour le 24 octobre 2017