

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Chers Internauts, chers Adhérents, chers Investisseurs,

Vous trouverez ci-dessous la politique de traitement des réclamations de TYLIA Invest qui, en qualité de Prestataire de Services d'Investissement (PSI) doit disposer d'une organisation permettant de traiter avec célérité et efficacité les réclamations émises par ses clients non professionnels, existants ou potentiels. La présente politique est présentée sous la forme de questions/réponses.

Relèvent des présentes dispositions les réclamations émises par les Internauts, les Adhérents ou les Investisseurs sur la plateforme d'investissement TYLIA (ci-après désignés les « **Clients** »).

1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation correspond à une déclaration d'un Client actant du mécontentement de ce dernier envers une prestation de service exercée par TYLIA Invest.

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

2. Comment formuler une réclamation ?

En cas de réclamation concernant les Services tels que définis dans les CGU de TYLIA et/ou la plateforme d'investissement TYLIA (incluant son contenu) de TYLIA Invest, vous pouvez présenter une demande écrite à TYLIA Invest par l'intermédiaire du formulaire de contact ou par voie postale traditionnelle à l'adresse suivante :

TYLIA Invest
A l'attention de Stéphane LUBIARZ,
Responsable de la conformité des services d'investissement (RCSI) et Responsable du
Traitement des Réclamations (RTR)
66 rue de Provence
75009 Paris

Le RCSI conserve un double de cette réclamation.

3. Comment est enregistrée une réclamation ?

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à TYLIA Invest. Les éléments figurant sur ce registre sont :

- Date de la réclamation ;
- Identification du Client ;
- Forme de la réclamation ;
- Opération concernée ;
- Motifs invoqués par le Client ;

- Autres éléments utiles (format libre) ;

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au Client afin de pouvoir traiter le dossier.

4. Comment est traitée une réclamation ?

Toute réclamation effectuée sera examinée par TYLIA Invest.

Sauf abus, le traitement des réclamations est réalisé sans frais à la charge du demandeur.

Le traitement d'une réclamation se déroule en quatre (4) étapes :

1. Instruction

Dans un premier temps, le RCSI sollicite les personnes qui au sein de l'entreprise sont susceptibles du fait de leur fonction, leur expérience ou leur expertise de fournir toutes contributions utiles à :

- L'appréciation du bien-fondé de la réclamation ;
- L'identification de ses causes ;
- À la documentation des éléments d'analyse et de réponse.

Le RCSI centralise les contributions des personnes ainsi sollicitées.

2. Diagnostic, rapport d'analyse et proposition de règlement

Le RCSI est chargé des missions :

- D'analyse de la réclamation afin de déterminer sa réalité, ses caractéristiques et ses conséquences en termes de risques (techniques, opérationnels, commerciaux, juridiques et pécuniaires). Il s'appuie pour ce faire sur les expertises internes et externes à TYLIA Invest ;
- De proposer des solutions de règlement et/ou d'amélioration des processus de production interne, en tenant compte de ses investigations. Ces propositions n'ont pas de valeur définitive et sont transmises à la direction afin de faciliter les décisions de celui-ci ;
- De rédiger un rapport sur la réclamation faisant état de ses travaux et des résultats obtenus. Il annexe à son rapport toutes pièces justificatives utiles.

Le rapport du RCSI est transmis au Comité de direction pour décision, lequel peut émettre un avis en amont de la décision s'il le juge opportun au regard de l'exercice des missions dont il est responsable.

3. *Décision*

Le pouvoir de décision relève des compétences du Comité de direction qui arrête :

- La solution retenue ;
- Les termes de la réponse à faire au Client ;
- Les mesures correctives à mettre en œuvre afin de tirer les fruits de l'expérience de la situation traitée

4. *Clôture du dossier*

Le Comité de direction communique sa décision au RCSI qui est chargé de répondre effectivement au Client.

Toute réponse à une réclamation Client est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

5. **Quel est le délai de traitement d'une réclamation ?**

Conformément à la réglementation applicable, TYLIA Invest s'engage à y répondre dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation, sauf circonstances exceptionnelles.

6. **Que pouvez-vous faire si vous n'êtes toujours pas satisfait ?**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'AMF :

- Par voie électronique :
 - En vous connectant sur le site internet de l'AMF à l'adresse suivante : www.amf-france.org ;
 - En vous rendant sur le lien indiqué en bas du cadre intitulé « Le Médiateur » ;
 - En sélectionnant l'onglet « Le Médiateur, mode d'emploi » ;
 - En choisissant « Modes de saisine » ; et
 - En complétant le « Formulaire de demande de médiation ».
- Par voie postale, en contactant le médiateur par courrier à l'adresse suivante :

Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 ; place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

7. **Existe-t-il un suivi et un contrôle du traitement des réclamations ?**

Oui, le RCSI rend compte dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique si des mesures ont été prises.