

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Dernière mise à jour du document le 20 mars 2024

Votre satisfaction est au cœur de nos priorités.

Si, malgré notre volonté de vous apporter la meilleure qualité de services possible, vous avez une réclamation à nous formuler, vous pourrez vous référer à la politique de traitement des réclamations de TYLIA Invest ci-dessous.

Le présent document a vocation à vous apporter tout renseignement utile sur notre politique de traitement des réclamations clients et les voies de recours dont vous bénéficiez.

Relèvent de ces dispositions, les réclamations émises par les Internautes, les Adhérents, les Emetteurs ou les Investisseurs sur la plateforme d'investissement TYLIA (ci-après désignés les « Clients »).

Conformément à l'article 313-8 et à l'instruction AMF n°2012-07 mise à jour le 4 juillet 2023 avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2024, TYLIA Invest, en sa qualité de Prestataire de Services d'Investissement, dispose d'une procédure de traitement des réclamations permettant :

- De préciser les modalités d'accès aux dispositifs de traitement des réclamations pour nous faire part d'éventuels incidents en lien avec l'utilisation de notre plateforme, nos services et produits proposés ;
- D'effectuer un traitement des réclamations harmonisé et traçable ;
- De prendre en compte vos doléances avec la mise en place, le cas échéant, d'éventuelles actions correctives sur la base des dysfonctionnements identifiés.

La présente politique est rédigée sous la forme de questions/réponses.

## 1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation correspond à une déclaration d'un Client actant du mécontentement envers un professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Il est à noter qu'une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

## 2. Comment formuler une réclamation ?

Vous pouvez transmettre votre réclamation, tels que définis dans les CGU de TYLIA Invest et/ou la plateforme d'investissement (incluant son contenu) :

- Soit par mail à l'adresse dédiée : ***reclamation@tyliainvest.com***,
- Soit par voie postale à l'adresse suivante :

**TYLIA Invest**  
**Responsable du Traitement des Réclamations (RTR)**  
**13 rue Saint Florentin**  
**75008 Paris**

Si vous êtes suivis ou accompagnés par un Cabinet en Gestion de Patrimoine (CGP), vous devrez faire part de la réclamation en premier lieu à votre Conseiller attribué, qui vous informera de sa politique de traitement des réclamations et, qui devra se mettre en relation avec TYLIA Invest.

Si vous êtes suivis ou accompagnés par un Agent Lié (ALPSI), vous devrez faire part de la réclamation en premier lieu à l'Agent Lié, qui devra se mettre en relation avec TYLIA Invest.

## 3. Par qui et comment est traitée une réclamation ?

Le traitement de la réclamation s'effectue sans frais à la charge du demandeur et se déroule en plusieurs étapes :

1. *Centralisation de la réclamation et accusé réception* : Le Responsable du Traitement de la Réclamation (RTR) est désigné au sein de TYLIA Invest. Il est le point de centralisation des demandes de réclamation, indépendamment du canal de transmission.
2. *Enregistrement de la réclamation* : Le RTR enregistre la réclamation dans le registre dédié à cet effet.
3. *Instruction* : Le RTR peut être amené à solliciter 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 de la réclamation et à son analyse.
4. *Diagnostic, rapport d'analyse et proposition de règlement* : après analyse, le RTR propose au RCSI une réponse à apporter à la réclamation et, le cas échéant, les actions correctives à prendre pour éviter la survenance à l'avenir de ce type de réclamation.
5. *Respect des délais* : Le RTR s'assure que les réclamations sont traitées avec célérité et dans les délais impartis.

6. *Décision* : le RCSI et/ou le Président décide de la réponse à apporter au Client et valide les éventuelles actions correctives à mettre en œuvre pour pallier les dysfonctionnements identifiés. Le RCSI informe le RTR de la décision.
7. *Communication* : Le RTR répond au Client. Toute réponse à une réclamation Client est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.
8. *Enregistrement* : le RTR complète et met à jour le registre des réclamations.

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

Conformément à la réglementation en vigueur<sup>1</sup>, TYLIA Invest s'engage à en accuser réception dans les 10 jours ouvrables<sup>2</sup> maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Conformément à la réglementation en vigueur<sup>3</sup>, TYLIA Invest s'engage à apporter une réponse au Client dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation. A cet égard, si en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées ce délai ne peut pas être respecté, le client sera informé de la raison de ce retard.

TYLIA Invest s'engage à répondre à toute demande d'information sur le déroulement du traitement de la réclamation.

#### **5. Quelles actions entreprendre si vous n'êtes toujours pas satisfait ?**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou en l'absence de réponse sous 2 mois apportée par TYLIA Invest 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](http://www.amf-france.org).
  - En vous rendant sur l'onglet « *Le Médiateur* » en haut de la page web précédemment cité. En cliquant sur « *saisir le Médiateur* », puis en remplissant les étapes du formulaire.
- Par voie postale, en contactant le Médiateur par courrier à l'adresse suivante :

**Médiateur de l'AMF**  
**Autorité des Marchés Financiers**

---

<sup>1</sup> Instruction AMF 2012-07

<sup>2</sup> Correspond à tous les jours de la semaine, à l'exception du jour de repos hebdomadaire (généralement le dimanche) et des jours fériés habituellement non travaillés dans l'entreprise.

<sup>3</sup> Instruction AMF 2012-07

**17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02**

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

Le RCSI contrôle le bon déroulement du processus et s'assure que le registre de suivi des réclamations a bien été mis à jour.

Par ailleurs, au moins annuellement, une synthèse est présentée aux instances de gouvernance de TYLIA Invest comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place et des éventuelles mesures correctrices envisagées ou mises en œuvre.

Les informations relatives au suivi des réclamations sont reportées dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne.

**7. Comment sont conservés les échanges relatifs à la réclamation ?**

Toute information ou échanges relatifs à la réclamation en elle-même ainsi qu'à son traitement sont conservés au moins 5 ans dans le registre de TYLIA Invest.