

Note d'information No 13 du 27/12/2023 :

Rappel information sur le Support Client, le calendrier d'ouverture 2024 et le traitement des réclamations

Opérations – Support Client :

Courriel : clientsupport@nowcm.eu

Equipe Opérations et Support Client :

Jean-François Menthon + 33 (0) 6 07 87 21 95 jeanfrancois.menthon@nowcm.eu
Mathias Gaucher + 33 (0) 7 71 95 70 52 mathias.gaucher@nowcm.eu

Heures d'ouverture :

Le marché est ouvert de 8h30 à 17h00 (heure de Paris), le support client reste ouvert jusqu'à 18h00 (heure de Paris).

Jours de fermeture 2024 :

NowCP est ouvert du lundi au vendredi, excepté les jours suivants, pour l'année 2024 :

- Lundi 1^{er} janvier 2024 (Jour de l'an)
- Vendredi 29 mars 2024 (Vendredi Saint)
- Lundi 1^{er} avril 2024 (Lundi de Pâques)
- Lundi 1^{er} mai 2024 (fête du Travail)
- Mercredi 25 décembre 2024 (Noël)
- Jeudi 26 décembre 2024 (lendemain de Noël)

Mardi 24 décembre 2024 (réveillon de Noël) et mardi 31 décembre 2024 (réveillon de la Saint-Sylvestre), le marché sera fermé à partir de 14h00 (heure de Paris).

Réclamations clients

Conformément à la réglementation, NowCM France a mis en place un dispositif de traitement des réclamations exprimées par ses clients.

On entend par réclamation, une déclaration actant du mécontentement du client envers NowCM France 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 NowCM France.

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

Il vous est ainsi possible de nous transmettre votre réclamation dans les conditions ci-après :

- Auprès de votre interlocuteur habituel de NowCM France lors d'un rendez-vous, par téléphone, par courrier ou par courriel ;
- Ou par courriel : clientsupport@nowcm.eu soit par courrier à l'adresse : NowCM France, 10 rue La Boétie, 75008 Paris

Pour les réclamations formulées à l'oral (numéro de téléphone non surtaxé, lieu d'accueil de la clientèle...) ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, nous vous invitons à formaliser votre mécontentement au moyen d'un support écrit s'il ne peut vous être donné immédiatement entière satisfaction.

Afin que nous soyons en mesure de traiter votre réclamation, nous vous invitons à nous communiquer toutes les pièces utiles à son examen.

Nous vous rappelons qu'aucun frais n'est facturé pour le traitement d'une réclamation.

1- Délai de traitement de la réclamation

NowCM France s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation.

NowCM France s'engage à vous apporter une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la réclamation.

2- Médiation AMF

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, il vous est possible de saisir gratuitement le Médiateur de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) :

- de préférence pour un meilleur suivi par formulaire électronique (disponible sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine>) ou
- par courrier postal à l'adresse suivante: Le Médiateur - Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02

L'ensemble des informations relatives à la médiation de l'AMF sont disponibles sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation>.

Suivez-nous sur LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/nowcm/>

Site internet

<https://nowcm.eu>

Jean-François Menthon
Directeur des Opérations et du Support Client