
Procédure de traitement des plaintes, réclamations et suggestions



Avertissement relatif aux risques : Contrats intelligents et actifs numériques

Fonctionnement avec des contrats intelligents, des protocoles décentralisés et des actifs numériques. Les transactions numériques comportent un risque élevé lié à l'extrême volatilité des marchés, à la complexité technique de l'architecture blockchain et à l'irréversibilité des transactions, pouvant entraîner la perte totale des fonds déposés. Vous acceptez également qu'en l'absence d'intermédiaires ou d'autorités centrales, vous êtes seul responsable de la sécurité de vos clés privées et des décisions prises ; il est donc impératif que vous compreniez parfaitement les risques technologiques.

Dernière mise à jour : [octobre 2025]

1. Introduction

La présente procédure de réclamations, plaintes et suggestions (RPQS) établit les directives générales selon lesquelles Inverza Smart (ci-après, la « Plateforme ») gère les réclamations, plaintes et suggestions (RPQS) soumises par ses utilisateurs, investisseurs, partenaires ou tiers en lien avec l'utilisation de la Plateforme.

Cette procédure vise à garantir un canal ordonné, transparent et efficace pour la réception, l'analyse, le traitement et la réponse aux plaintes, réclamations et demandes (PQRS), conformément aux Conditions générales, à la Notice de confidentialité et au cadre de documentation Inverza Smart.

2. Atteindre

Cette procédure s'applique à toutes les plaintes, réclamations, demandes et suggestions (PQRS) relatives à l'utilisation de la plateforme technologique.

- Interaction avec les contrats intelligents.
 - Processus opérationnels, technologiques ou d'accès.
 - Services éducatifs, d'information ou d'orientation.
 - Service à la clientèle et communications institutionnelles.

Les réclamations relatives aux résultats financiers, aux rendements attendus, aux fluctuations du marché, à l'exécution irréversible des contrats intelligents ou aux événements inhérents à la technologie blockchain sont exclues du champ d'application de cette procédure.

3. Définitions

Aux fins de la présente procédure, les définitions suivantes s'appliquent :

- Demande : Demande d'informations, de clarifications ou de gestion relatives aux services de la Plateforme.
- Réclamation : Expression d'insatisfaction concernant le service, l'expérience ou le fonctionnement général de la Plateforme.
- Réclamation : Demande relative à une défaillance opérationnelle présumée imputable à la Plateforme, dans les limites techniques et contractuelles établies.

- Suggestion : Une proposition, une recommandation ou un commentaire visant à améliorer le service, les fonctionnalités ou l'expérience utilisateur.

4. Canaux de réception PQRS

Les plaintes, réclamations et demandes (PQRS) peuvent être soumises via les canaux officiels mis à disposition par Inverza Smart, tels que :

- Formulaire numérique disponible sur la plateforme.
- Adresse e-mail officielle pour l'assistance. Canaux
- d'assistance intégrés à l'application.

Les candidatures soumises par des moyens non officiels ne seront pas considérées comme valides.

5. Informations requises

Pour un traitement adéquat du PQRS, le demandeur doit fournir au minimum :

- Nom complet ou raison sociale de l'utilisateur. Adresse
- courriel de contact. Type de demande (demande, plainte,
- réclamation ou suggestion). Description claire et détaillée
- de la demande. Renseignements ou preuves pertinents,
- le cas échéant.

Un manque d'informations peut entraîner des retards ou rendre impossible la prestation de soins.

6. Procédure de prise en

charge 6.1. Accueil et

Description : Une plainte, réclamation ou demande reçue sera enregistrée dans les systèmes internes de la Plateforme, et se verra attribuer un identifiant de suivi.

6.2. Analyse et classification

La plateforme analysera la nature de la plainte, la classera selon son type et sa complexité, et déterminera le service compétent.

6.3. Évaluation technique ou opérationnelle

Le cas échéant, le PQRS sera évalué par les équipes techniques, opérationnelles ou de support concernées, en tenant compte des limitations de la technologie blockchain et de l'exécution automatique des contrats intelligents.

6.4. Réponse

Inverza Smart adressera une réponse au demandeur dans un délai raisonnable, en tenant compte de la complexité de la plainte et des informations disponibles.

- Les réponses peuvent consister en :
 - Précisions informatives.
 - Directives générales.
 - Mesures correctives opérationnelles, lorsque cela est techniquement possible.
 - Explication des limitations techniques ou contractuelles.

7. Délais de réponse

Les délais de réponse seront raisonnables et proportionnés au type de plainte, réclamation ou demande (PQRS), mais cela ne garantit pas une résolution favorable. La plateforme peut demander des informations complémentaires au plaignant, ce qui suspendra temporairement le délai de réponse jusqu'à réception de ces informations.

8. Limites du processus PQRS

L'utilisateur reconnaît que : les transactions exécutées via des contrats intelligents sont automatiques et irréversibles. La Plateforme ne peut ni modifier, ni annuler, ni défaire les transactions confirmées sur la blockchain. Les événements liés à la volatilité des marchés ou à des défaillances externes ne constituent pas, en eux-mêmes, un motif de réclamation.

Par conséquent, certaines plaintes, réclamations, demandes et suggestions (PQRS) ne peuvent être traitées qu'à titre informatif.

9. Traitement des données personnelles

Les données personnelles fournies par le candidat lors du processus PQRS seront traitées conformément à la Politique de confidentialité, à la Politique de conservation des données et aux autres documents applicables d'Inverza Smart. Ces données seront utilisées exclusivement pour :

- Réception, analyse et gestion des PQRS soumis.
- Vérification de l'identité du demandeur lorsque cela s'avère nécessaire.
- La communication des réponses, des clarifications ou des exigences supplémentaires.

Enregistrement interne et traçabilité du processus de soins.

Inverza Smart met en œuvre des mesures de sécurité raisonnables pour protéger les informations fournies et n'utilisera pas les données collectées par le biais du processus PQRS à d'autres fins que celles décrites ici.

10. Suivi et clôture

Une fois la plainte, réclamation ou demande (PQRS) enregistrée, la Plateforme lui attribuera un identifiant ou une référence interne permettant de suivre son statut, lorsque ce mécanisme est disponible. Le processus sera considéré comme clos dès qu'Inverza Smart aura répondu au plaignant, que la réponse soit favorable ou défavorable. Cette réponse peut consister en une clarification informative, des conseils généraux, une explication technique ou une notification de clôture motivée. La Plateforme peut considérer la plainte, réclamation ou demande (PQRS) comme close lorsque :

- Une réponse a été donnée dans un délai raisonnable.
- Le demandeur ne répond pas aux demandes de renseignements supplémentaires.
- La demande porte sur des questions exclues du champ d'application de la

11. Mise à jour des procédures

Inverza Smart peut modifier, réviser ou mettre à jour cette procédure de réclamations, de plaintes et de suggestions à tout moment, afin de l'adapter aux améliorations opérationnelles, aux changements technologiques, aux ajustements des processus de service ou à l'évolution de l'écosystème de la plateforme.

Des mises à jour peuvent être effectuées sans notification individuelle à l'Utilisateur et prendront effet dès leur publication sur les canaux officiels d'Inverza Smart. La poursuite de l'utilisation de la Plateforme ou des canaux PQRS implique l'acceptation de la version en vigueur de la procédure.

12. Acceptation

Le dépôt d'une plainte, réclamation ou demande (PQRS) via les canaux désignés implique que le demandeur déclare avoir lu, compris et accepté la présente procédure de traitement des PQRS. Ce document fait partie intégrante du cadre documentaire, contractuel et opérationnel d'Inverza Smart et doit être interprété conjointement avec les Conditions générales d'utilisation, la Politique de confidentialité et les autres politiques applicables de la plateforme.

**Inverza Smart « L'union des mondes financier
traditionnel et numérique »**