



POLITIQUE DE TRAITEMENT ET DE SUIVI DES RECLAMATIONS CLIENTS

Société financière de la Nef

30/09/2013

Mise à jour :
novembre
2019

Introduction

Cette politique de La Société financière de la Nef décrit le circuit de traitement de toutes les réclamations clients avec comme objectif l'amélioration continue de la qualité des produits et services offerts à nos sociétaires et clients.

Sommaire

1. Le traitement des réclamations	3
Qu'est-ce qu'une réclamation ?	3
Le circuit de traitement des réclamations.....	3
En synthèse : 3 niveaux possibles de réclamations	5
Nos engagements de services dans le traitement de vos réclamations.....	6
2. Comment nous contacter ?	7
Un particulier.....	7
Un professionnel, une entreprise, une association,	7
3. Quelques conseils pratiques	8
Un objet précis	8
Vos références clients	8
4. Protection des données à caractère personnel	8
5. Annexe : Courrier type réclamation client	9

1. Le traitement des réclamations

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Nous entendons par réclamation, « toute déclaration actant le mécontentement exprimé par un consommateur envers la Société financière de la Nef.

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

Le circuit de traitement des réclamations

La Société financière de la Nef veille à apporter à ses sociétaires et clients la meilleure qualité de service. Toutefois, malgré notre volonté, il peut arriver que celle-ci ne soit pas à la hauteur de vos attentes.

Si vous souhaitez exprimer un mécontentement et/ou une insatisfaction sur un produit ou service de la Nef, vous pouvez contacter :

1. Dans un premier temps, la Délégation, votre interlocuteur au quotidien

Prenez contact avec votre Conseiller / Responsable de la Délégation qui restent vos interlocuteurs privilégiés pour exprimer vos réclamations.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance, directement à la Délégation concernée, lors d'un rendez-vous physique, par courrier, par mail ou par téléphone.

Vous retrouvez directement les coordonnées de chaque Délégation sur le site internet de la Société financière de la Nef : www.lanef.com/corporate/contact.php ou dans la rubrique « Comment nous contacter » du présent document.

3. En dernier recours : Saisine du Médiateur de l’A.S.F.¹

Le service Réclamation est chargé de veiller à ce que le règlement amiable d’un différend puisse intervenir dans les meilleures conditions auprès des Délégations et services en relation avec la clientèle. Si un litige n’a pu être réglé dans ce cadre, il peut être soumis au médiateur.

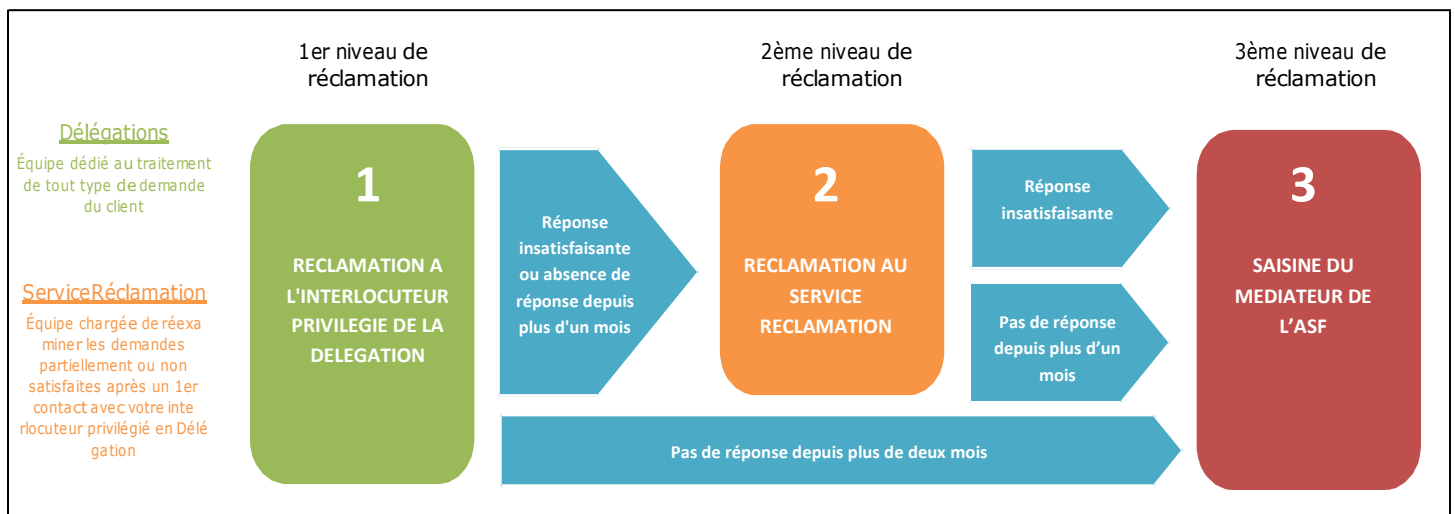
La saisine du médiateur de l’ASF doit s’effectuer par voie postale uniquement et en langue française à l’adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de l’ASF
75854 Paris cedex 17

La présentation de la médiation de l’Association française des Sociétés Financières est consultable à partir de l’adresse internet suivante : <http://www.asf-france.com/>

La saisine du Médiateur entraîne pour le client l’acceptation de la charte de Médiation diffusée en annexe.

En synthèse : 3 niveaux possibles de réclamations



¹ Cette possibilité est offerte pour les personnes physiques n’agissant pas pour des besoins professionnels

Nos engagements de services dans le traitement de vos réclamations

Parce que chaque réclamation est pour nous l'opportunité d'améliorer la qualité de services que nous vous délivrons, nous nous engageons pour chacune de vos réclamations à :

1^{er} niveau et 2^{ème} niveau de réclamations :

A défaut de réponse sous 5 jours ouvrés, accuser réception de votre demande
Apporter une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés
Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

3^{ème} niveau de réclamation

Mettre en œuvre (dans la mesure du possible) les recommandations du Médiateur ASF pour améliorer votre satisfaction et notre qualité de service.

2. Comment nous contacter ?

Pour contacter votre Délégation, les contacts sont différents selon que vous êtes :

Un particulier

Épargne et Prêts Aux Particuliers

■ Délégation Particuliers

Immeuble Woopa - 8 avenue des Canuts
CS60032 - 69517 Vaulx-en-Velin Cedex

tél. : 04 81 65 00 00

fax : 04 81 65 00 09

courriel : delegation.particuliers@lanef.com



Un professionnel, une entreprise, une association, ...

Prêts professionnels et Vie Coopérative

■ Délégation de Lyon

Immeuble Woopa - 8 avenue des Canuts
CS60032 - 69517 Vaulx-en-Velin Cedex

tél. : 04 72 69 64 43

fax : 04 72 69 08 79

courriel Prêts Professionnels :

delegation.lyon@lanef.com

courriel Vie Coopérative :

delegation.lyon.viecoop@lanef.com

■ Délégation de Paris

35 rue de Lyon

75012 Paris

tél. : 01 44 87 00 04

fax : 01 44 87 99 59

courriel Prêts Professionnels :

delegation.paris@lanef.com

courriel Vie Coopérative :

delegation.paris.viecoop@lanef.com

■ Délégation de Nantes

2 rue Crucy

44000 Nantes

tél. : 02 40 48 52 44

fax : 02 40 08 24 19

courriel Prêts Professionnels :

delegation.nantes@lanef.com

courriel Vie Coopérative :

delegation.nantes.viecoop@lanef.com

■ Délégation de Toulouse

Le Dragon Rouge

7 rue Alaric II

31000 Toulouse

tél. : 05 34 30 53 10

fax : 05 34 30 57 94

courriel Prêts Professionnels :

delegation.toulouse@lanef.com

courriel Vie Coopérative :

delegation.toulouse.viecoop@lanef.com



3. Quelques conseils pratiques

Un objet précis

Dans l'objet de votre courrier/courriel, il est important d'indiquer la nature de votre demande selon la terminologie suivante :

Réclamation (insatisfaction/mécontentement)

Autre demande

Vos références clients

Dans votre courrier/courriel, il est important d'indiquer votre référence client et le cas échéant le n° d'identification du produit ou service objet de la réclamation :

4. Protection des données à caractère personnel

La Société Financière de la Nef, en tant que responsable de traitement des données à caractère personnel, recueille des données vous concernant. Les informations vous expliquant pourquoi et comment La Société Financière de la Nef utilisera vos données, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez, figurent dans notre notice d'information sur notre site internet <https://www.lanef.com>, rubrique "Notice d'information sur la protection des données personnelles".

5. Annexe : Courrier type réclamation client

Nom de naissance : _____ Nom d'usage : _____

Prénom : _____

Adresse complète : _____

Code Postal : _____

Ville : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Référence client : _____

Objet : Réclamation

Date et Signature

MAJ novembre 2019