



CHARTRE DE MEDIATION

Société financière de la Nef

03/12/2013

Introduction

En application de l'article L. 312-1-3-I du Code monétaire et financier et de la Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel du 15 Décembre 2011, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients particuliers, la Société financière de La Nef a mis en place une procédure de gestion des réclamations ainsi qu'une instance de médiation, en choisissant pour médiateur celui de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF).

1. Objet de la médiation

La médiation a pour objet de permettre aux clients particuliers de la Société financière de la Nef de demander une conciliation auprès d'un expert indépendant, pour tout litige qui pourrait les opposer et n'aurait pas trouvé de solution, malgré les réponses apportées par la Nef, conformément à sa procédure interne de gestion des réclamations.

La Société financière de la Nef a choisi pour médiateur celui de l'Association Française des Sociétés Financières, association professionnelle représentative des sociétés financières, banques spécialisées et entreprises d'investissement, dont est adhérente la Société financière de la Nef.

2. Champs d'application

3.1 Litiges concernés par la Médiation

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant les produits et services distribués par la Société financière de la Nef **à leurs clients particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels.**

3.2 Litiges exclus de la procédure de médiation

- les litiges liés au refus d'octroi de prêt, aux conditions d'acceptation des financements, aux réaménagements ou rééchelonnements de remboursement de dettes
- les litiges relevant de l'application du droit des assurances¹ ;
- les litiges relatifs aux services non bancaires (tels que produits d'assurance) ;

Toutefois, quel que soit le produit ou le service bancaire concerné, le médiateur de l'ASF est compétent dès lors que la responsabilité de la Société financière de la Nef est susceptible d'être engagée soit au titre de ses fonctions d'intermédiaire, soit pour non-respect de la réglementation bancaire, soit pour défaut d'information.

2. Mission du Médiateur

La mission du Médiateur est d'émettre un avis objectif et impartial sur les litiges qui lui sont soumis. Il statue en droit et/ou en équité en formulant des avis ou recommandations motivés permettant chaque fois que possible de déboucher sur un accord amiable entre les parties qui restent libres de concrétiser ou non cet accord.

¹ En cas de réclamations sur des produits d'assurance, celles-ci sont transférées par la Société financière de la Nef aux compagnies d'assurance fournisseurs des-dit produits, qui sont seules compétentes pour y répondre, directement ou par l'intermédiaire de leur propre médiateur.

S'il estime que le litige ne relève pas de sa compétence ou ne peut pas être réglé par le biais de la procédure de médiation, le médiateur peut conseiller au client toutes autres procédures ou solutions qui lui semblent les plus adéquates.

4. Procédure de médiation

4.1. Rappel des voies de recours amiable internes

Avant de saisir le Médiateur de l'ASF, essayez de résoudre votre problème auprès :

- De votre interlocuteur habituel de la Délégation
- Du service Réclamation

Pour plus de détails, les voies de recours amiables internes sont détaillées dans la politique de traitement des réclamations.

4.2. Saisine du Médiateur de l'ASF

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients particuliers de la Société financière de la Nef et s'effectue après épuisement des voies de recours amiables internes ou en cas de non réponse dans un délai de deux mois.

Le Médiateur peut être saisi directement par le client ou sur proposition de la Société financière de la Nef dans le cas où sa réclamation adressée au service Réclamation resterait sans réponse lui donnant satisfaction.

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 saisine du Médiateur entraîne pour le client l'acceptation de la présente charte.

Afin d'obtenir une réponse du médiateur dans les meilleurs délais, ainsi qu'à lui permettre de mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à l'aboutissement de la procédure de médiation, le client fournira dans sa demande tous les éléments d'informations qui lui paraîtront nécessaires.

La Société financière de la Nef s'engage de son côté à fournir tout document que le médiateur requiert afin d'accomplir sa mission.

Il incombe à chaque partie de coopérer de bonne foi avec le médiateur ainsi que l'autre partie au litige.

La procédure de médiation interrompt les délais de prescription d'une éventuelle action en justice pendant un délai de deux mois.

5. Recours aux tribunaux

Dès lors qu'une procédure judiciaire est en cours, le médiateur ne peut être valablement saisi ;

Lorsque le Médiateur est saisi, le recours à un tribunal, par l'une des parties interrompt définitivement sa mission.

L'avis de Médiateur peut être, le cas échéant, invoqué à l'instance si le litige est ultérieurement porté devant un tribunal.

6. Coût de la procédure de médiation

La procédure de médiation est gratuite pour le client.

Le client conserve en revanche la charge de ses propres frais, notamment de déplacement, de production et d'envoi de pièces justificatives, ou de rémunération d'un conseil auquel il aurait demandé assistance.

7. Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin dès lors que le médiateur en charge du dossier transmet ses avis et recommandations par écrit aux deux parties.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le Médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige.

Cet accord a alors le sens d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil. Elle ne pourra être divulguée, sauf pour les besoins de son exécution. De même, les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

L'absence de réponse par le client ou par la Nef 30 jours ouvrés après la notification des recommandations proposées par le Médiateur, vaudra refus de celles-ci.

A défaut d'accord entre les parties, celles-ci demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux compétents et pourront produire devant ceux-ci l'avis formulé par le Médiateur.

8. Secret Bancaire

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées au médiateur saisi, par l'intermédiaire de la Société financière de la Nef ou par le client lui-même. Ainsi le médiateur recevra tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission.

A cette fin, le client délègue la Société financière de la Nef de son devoir de secret à l'égard du médiateur compétent pendant la durée de sa mission.

En contrepartie, le médiateur est tenu au secret professionnel, en application des articles L. 511-33 du Code monétaire et financier et 226-13 du code pénal.

Les parties ainsi que le médiateur s'engagent à ne pas divulguer les avis rendus ainsi qu'aucune des opinions, suggestions, constatations, déclarations ou informations formulées par l'une des parties lors de la procédure de médiation, sauf convention contraire ou demandes écrites émanant d'une juridiction compétente.

9. Informations complémentaires relatives au médiateur de l'ASF

Des informations complémentaires sont à la disposition du client sur le site internet du Médiateur : <http://www.asf-france.com/mediation> ou par courrier à l'adresse suivante Monsieur le Médiateur de l'ASF, 75854 Paris cedex 17.

10. Publicité de la charte

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans les contrats d'épargne et de crédit.

La présente charte est disponible en permanence sur le site internet de la Société financière de la Nef. Elle est également communicable à tout client sur simple demande auprès d'une délégation ou du siège.