

# POLITIQUE DE TRAITEMENT ET DE SUIVI DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

- 30/09/2013 -

## Mises à jour :

Novembre 2019

Juillet 2020

Octobre 2021

## 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

<b>1. Le traitement des réclamations</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. Le circuit de traitement des réclamations</b> .....	<b>3</b>
1.2.1. Dans un premier temps, la Délégation, votre interlocuteur au quotidien .....	3
1.2.2. Dans un second temps, le service Réclamation à votre écoute .....	4
1.2.3. En dernier recours, saisine du Médiateur de l'A.S.F. ....	5
1.3. En synthèse : 3 niveaux possibles de réclamations .....	6
1.4. Nos engagements de services dans le traitement de vos réclamations .....	6
<b>2. Comment nous contacter ?</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. Un particulier</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2. Un professionnel, une entreprise, une association</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Quelques conseils pratiques</b> .....	<b>8</b>
<b>3.1. Un objet précis</b> .....	<b>8</b>
<b>3.2. Vos références clients</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Protection des données à caractère personnel</b> .....	<b>8</b>
<b>5. Annexe : Courrier type réclamation client</b> .....	<b>9</b>

## 1. Le traitement des réclamations

### 1.1. 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.

### 1.2. 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 :**

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

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

Vous pouvez leur 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 encore par téléphone.

Retrouvez directement les coordonnées de chaque Délégation sur le site internet de la Société financière de la Nef à l'adresse suivante : <https://www.lanef.com/contact/> ou à la rubrique « **2. Comment nous contacter ?** » du présent document.

### 1.2.2. Dans un second temps, le service Réclamation à votre écoute

Si votre Conseiller ou le Responsable de la Délégation tardent à vous répondre ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par votre interlocuteur, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Réclamations pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez contacter le service en utilisant les coordonnées ci-après :

→ Par mail :

[service-qualite@lanef.com](mailto:service-qualite@lanef.com)

→ Par courrier :

Société financière de la Nef  
Service Réclamation  
Immeuble Woopa  
8 Avenue des Canuts – CS 60032  
69517 Vaulx-en-Velin Cedex

**Si vous souhaitez exprimer un mécontentement et/ou une insatisfaction, sur votre contrat d'assurance emprunteur Pérénim, vous pouvez contacter :**

Le Service Clients d'Afi Esca reste votre interlocuteur privilégié en matière de contrat d'assurance emprunteur.

Pour plus de renseignements la présentation du processus Réclamation et Médiation d'Afi Esca est consultable à l'adresse suivante :

<https://www.afi-esca.com/comment-deposer-une-reclamation>

### 1.2.3. En dernier recours, saisine du Médiateur de l'A.S.F. <sup>1</sup>

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 malgré vos échanges avec votre Conseiller, ou le Responsable de la Délégation, et le Service Réclamation, aucune solution satisfaisante ne vous a été apportée, vous pouvez alors recourir au dispositif de médiation de l'A.S.F.

Ce recours amiable gratuit est ouvert uniquement aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

La saisine du médiateur de l'ASF doit s'effectuer en langue française :

→ **Par voie postale en courrier recommandé avec Accusé de Réception** à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur de l'ASF**  
**75854 Paris Cedex 17**

→ **Par Internet** à l'adresse suivante : <https://lemediateur.asf-france.com/Accueil+Saisine>

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

**La saisine du Médiateur entraîne pour le client l'acceptation de la charte de Médiation diffusée à l'adresse suivante :** <https://lemediateur.asf-france.com/Charte+de+la+mediation>

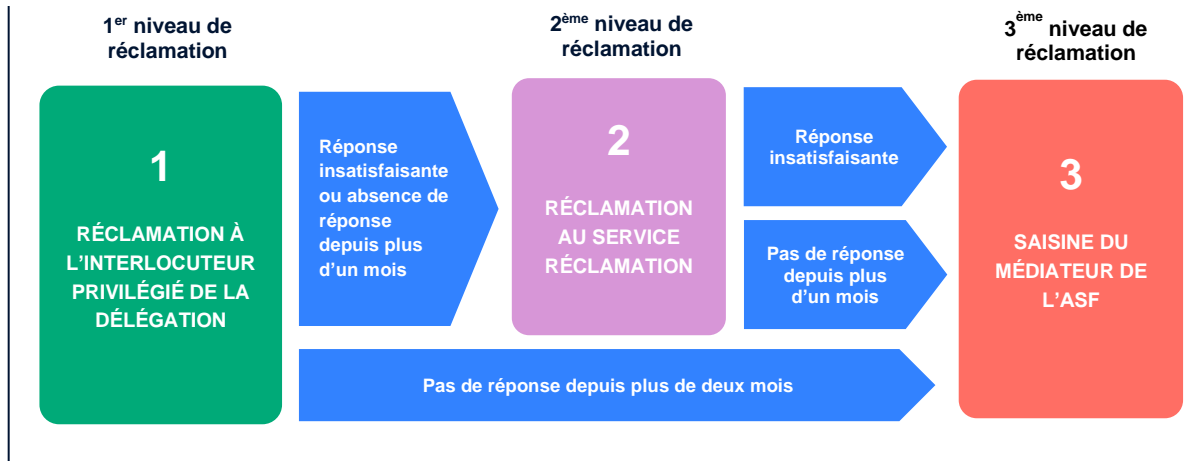
---

<sup>1</sup> Association Française des Sociétés Financières

### 1.3. En synthèse : 3 niveaux possibles de réclamations

**DÉLÉGATIONS :**  
Equipes dédiées au traitement de tout type de demande du client

**SERVICE RÉCLAMATION :**  
Equipe chargée de réexaminer les demandes partiellement ou non satisfaites après un premier contact avec votre interlocuteur privilégié en Délégation



### 1.4. 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 :

→ **1er niveau et 2ème 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).

En matière de services de paiement, l'article L.13345 du Code Monétaire et Financier (CMF) applicable au 13 janvier 2018 vient réduire le délai de réponse des réclamations relatives aux

services de paiement. La réponse définitive doit intervenir dans un délai de 15 jour ouvrable suivant la réception de la réclamation.

Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation

→ **3ème 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 :

### 2.1. Un particulier

La Nef – Délégation des Particuliers  
Immeuble Woopa  
8 avenue des Canuts – CS 60032  
69517 Vaulx-en-Velin Cedex  
[delegation.particuliers@lanef.com](mailto:delegation.particuliers@lanef.com)  
Tél. : 04 81 65 00 00

### 2.2. Un professionnel, une entreprise, une association

→ **Professionnels :** Tél. : 04 86 57 94 26

→ **Grands Comptes :** [grandscomptes@lanef.com](mailto:grandscomptes@lanef.com)

### 3. Quelques conseils pratiques

#### 3.1. 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

#### 3.2. 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>, à la rubrique [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

**Mise à jour du 11/10/2021**