



## **DISPOSITIF D'IDENTIFICATION ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

### **SOMMAIRE**

I.	Identification et modalités de saisine .....	2
II.	Suivi et traitement des réclamations .....	2
III.	Voies de recours .....	3
A.	Recours interne.....	3
B.	Recours externe .....	3
IV.	Contrôle de l'identification et du traitement des réclamations.....	3
V.	Annexes .....	4
	Annexe 1 – Informations concernant les réclamations publiées sur le site internet.....	4
	Annexe 2 – Charte de médiation .....	6

Ce document est la propriété de BANQUE SAINT OLIVE.

Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite de la Conformité.

## BANQUE SAINT OLIVE

BANQUE SAINT OLIVE établit et maintient opérationnelle la présente procédure d'identification et de traitement des réclamations afin de garantir un traitement égal et harmonisé des réclamations.

Par ailleurs, les informations relatives à l'identification et le traitement des réclamations sont mises gratuitement à disposition des clients dans les locaux de la banque, à Paris et à Lyon, ainsi que sur son site internet (Annexe 1).

### I. Identification et modalités de saisine

Conformément à la réglementation<sup>1</sup>, il convient d'entendre par réclamation toute déclaration actant du mécontentement du client envers BANQUE SAINT OLIVE.

Les réclamations peuvent être adressées à BANQUE SAINT OLIVE par voie postale ou par téléphone. Lorsque la réclamation a été transmise par téléphone, la date et l'heure de l'appel ainsi que le numéro de poste recevant l'appel sont également enregistrés.

Un accusé de réception de la réclamation est adressé au client par voie postale dans un délai maximum de dix jours ouvrables sauf si la réponse à la réclamation est envoyée dans ce même délai.

### II. Suivi et traitement des réclamations

BANQUE SAINT OLIVE enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant notamment d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctrices appropriées dans les meilleurs délais.

A réception de la copie de la réclamation, le RCSI procède à son inscription sur le registre des réclamations en précisant :

- L'identité du client ;
- La date de réception de la réclamation ;
- L'objet de la réclamation ;
- Le contrat, service ou produit visé par la réclamation ;
- Le(s) collaborateur(s) visé(s) par la réclamation ;
- La réponse apportée à la demande du client ;
- Les manquements éventuels identifiés.

Toute réclamation transmise à BANQUE SAINT OLIVE est traitée dans un délai maximum de deux mois à compter de sa réception, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Le traitement de la réclamation doit être validé par le RCSI avant toute transmission au client. En cas de survenance de circonstances particulières ne permettant pas de respecter le délai de traitement de deux mois, une lettre d'attente est adressée au client pour l'informer du retard de traitement.

---

<sup>1</sup> Recommandation sur le traitement des réclamations ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016, modifiée le 6 décembre 2019 ; articles L. 314-12, L. 314-13 et L. 316-1 du Code monétaire et financier ; Instruction de l'AMF 2012-07 sur le traitement des réclamations.

Ce document est la propriété de BANQUE SAINT OLIVE.

Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite de la Conformité.

## BANQUE SAINT OLIVE

Tout courrier adressé au client dans le cadre du traitement de sa réclamation doit être préalablement visé par le RCSI.

L'ensemble des documents relatifs aux réclamations sont conservés pendant toute la durée de la relation et cinq ans après.

### III. Voies de recours

#### A. Recours interne

Si le client estime ne pas avoir obtenu une réponse satisfaisante à sa réclamation, sa nouvelle demande doit être directement adressée au RCSI de BANQUE SAINT OLIVE, lequel procèdera à une nouvelle analyse en suivant la procédure décrite précédemment.

#### B. Recours externe

En cas de désaccord persistant avec BANQUE SAINT OLIVE, le client peut saisir gratuitement :

- Le Médiateur du groupe BANQUE SAINT OLIVE, à l'adresse suivante : 84, rue Duguesclin 69458 LYON CEDEX 06 ;
- Le Médiateur de l'AMF à l'adresse suivante : 17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02. Le Médiateur de l'AMF peut également être saisi via un formulaire électronique disponible sur le site [www.amf-france.org/](http://www.amf-france.org/) ;
- Le médiateur auprès de la FBF, à l'adresse suivante : CS 151 75422 PARIS CEDEX 09. Il peut également être saisi via un formulaire électronique disponible sur le site : [www.lemediateur.fbf.fr/formulaire-reclamation-mEDIATEUR/](http://www.lemediateur.fbf.fr/formulaire-reclamation-mEDIATEUR/) ;

Lorsque BANQUE SAINT OLIVE intervient dans le cadre d'un courtage en produits d'assurance, le client peut contacter l'ACPR - Service Informations et réclamations, par mail : [info-clientele@acp.banque-france.fr](mailto:info-clientele@acp.banque-france.fr) ou par courrier, à l'adresse suivant : 4, place de Budapest - CS92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

BANQUE SAINT OLIVE a élaboré de médiation clientèle des particuliers (Annexe 2).

### IV. Contrôle de l'identification et du traitement des réclamations

Le RCSI de BANQUE SAINT OLIVE s'assure du respect des présentes procédures par le suivi des réclamations ainsi que par la tenue du registre des réclamations. Toute réclamation identifiée et faisant l'objet d'un traitement est inscrite dans un registre dédiée conservé par année civile par le RCSI.

Le cas échéant, suite à l'identification de dysfonctionnements, le RCSI met en œuvre les mesures correctrices nécessaires à la cessation des manquements constatés. Il veille également à la diffusion

Ce document est la propriété de BANQUE SAINT OLIVE.

Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite de la Conformité.

## BANQUE SAINT OLIVE

de la présente procédure aux collaborateurs de BANQUE SAINT OLIVE et à la bonne maîtrise de celle-ci par ces derniers.

Les résultats du contrôle de l'identification et du traitement des réclamations sont transmis à la direction de la banque à l'occasion du Comité de Conformité.

### V. Annexes

#### Annexe 1 – Informations concernant les réclamations publiées sur le site internet

##### **Traitements des réclamations**

Une relation fondée sur la clarté est le gage de votre confiance.

BANQUE SAINT OLIVE s'est toujours engagée à cette transparence, en vous offrant une information claire sur le fonctionnement de ses produits et services mis à votre disposition. Malgré notre souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service, des difficultés peuvent survenir.

C'est pourquoi, pour tous les produits (bancaires, assurances, financiers) et services fournis, un interlocuteur unique s'efforcera de trouver une solution ou orientera votre demande vers la personne concernée.

Les réclamations peuvent concerter les produits et services bancaires et financiers proposés par BANQUE SAINT OLIVE, SAINT OLIVE GESTION ou SAINT OLIVE et Cie.

En premier lieu, rapprochez-vous de votre gestionnaire.

Celui-ci peut être joint par tout moyen à votre convenance, en prenant un rendez-vous, par courrier, par e-mail.

En second lieu, si la réponse apportée par votre gestionnaire ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de vous adresser au responsable de la Conformité et du Contrôle Interne pour que votre demande soit réexaminée.

Vous pouvez le joindre :

##### **Par courrier :**

BANQUE SAINT OLIVE  
Direction de la conformité  
84 rue Duguesclin  
69458 Lyon cedex 06

##### **Par téléphone : 04.72.82.10.10**

Enfin, un dernier recours dans certains cas précis : le Médiateur.

Le Médiateur auprès de la FBF, uniquement pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels et à condition que tous les recours internes à la banque aient été préalablement épuisés.

Les litiges pour lesquels vous pouvez faire appel au Médiateur sont listés dans la Charte de la Médiation de la FBF. La procédure de médiation consiste à faire appel à une tierce personne chargée de proposer une solution de conciliation et de trouver un accord entre les différentes parties. Pour plus d'informations, consulter la Charte de la Médiation.

La saisine doit être faite par envoi de courrier postal à l'adresse :

Le Médiateur auprès de la FBF  
CS 151  
75422 PARIS CEDEX 09

Ce document est la propriété de BANQUE SAINT OLIVE.

Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite de la Conformité.

Pour les litiges relevant des services d'investissement et des instruments financiers, vous avez la possibilité de choisir entre le Médiateur auprès de la FBF (ci-dessus) et le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, l'AMF.

La saisine du Médiateur de l'AMF se fait exclusivement par écrit :  
sur son site : [www.amf-france.org/Le-mEDIATEUR-de-l-AMF](http://www.amf-france.org/Le-mEDIATEUR-de-l-AMF)

**Par courrier :**

Le Médiateur  
Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

La saisine d'un des deux médiateurs est définitive et le choix est irrévocabile.

En cas de mécontentement lié à la gestion d'un contrat d'assurance, vous pouvez contacter :

En premier lieu : rapprochez-vous de votre gestionnaire.

Celui-ci peut être joint par tout moyen à votre convenance,  
en prenant un rendez-vous, par courrier, par e-mail.

En second lieu : si la réponse apportée par votre gestionnaire ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de vous adresser au responsable de la Conformité et du Contrôle Interne pour que votre demande soit réexaminée.

Vous pouvez le joindre :

**Par courrier :**

BANQUE SAINT OLIVE  
Direction de la Conformité  
84 rue Duguesclin  
69458 Lyon cedex 06

**Par téléphone :** 04.72.82.10.10

Enfin, le Médiateur de l'Assurance uniquement pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

La saisine du Médiateur se fait par écrit :

sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

**ou par voie postale :**

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Consultez la Charte de la Médiation de la FBF sur le lien suivant : <https://lemediateur.fbf.fr/Charte+de+la+mediation/>

Annexe 2 – Charte de médiation

BANQUE SAINT OLIVE institue, en application de l'article L. 316-1 du Code Monétaire et Financier, une médiation pour sa clientèle de particuliers, laquelle est organisée selon les règles et principes définis dans la présente charte.

Le médiateur est une personnalité extérieure à BANQUE SAINT OLIVE, qui a adhéré au service de médiation de la Fédération Bancaire Française (FBF).

BANQUE SAINT OLIVE suivra les recommandations du médiateur.

**CHAMP DE COMPETENCE DU MEDIATEUR**

**Nature du litige**

Le médiateur peut être saisi de tous les litiges existant entre BANQUE SAINT OLIVE et sa clientèle de personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services proposés par la banque.

Pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de l'alinéa précédent, le médiateur auprès de BANQUE SAINT OLIVE transmet la demande de médiation au médiateur de l'assurance compétent et en informe le client.

Le médiateur est compétent pour examiner les requêtes présentées par un client bénéficiant d'une procédure de surendettement, à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

**Recours à la médiation**

La médiation est une procédure gratuite pour le client dont l'existence et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans la convention de compte de dépôt visée à l'article L. 312-1-1 I du Code Monétaire et Financier ainsi que sur les relevés de compte.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit à l'adresse suivante :

**Médiateur auprès de la FBF**

CS 151

75422 PARIS CEDEX 09

Elle ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes à la banque, en cas d'insatisfaction ou en cas de non réponse à une réclamation du client, dans un délai de deux mois.

Ce document est la propriété de BANQUE SAINT OLIVE.

Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite de la Conformité.

## BANQUE SAINT OLIVE

Les voies de recours internes à la banque avant la saisine du médiateur sont les suivantes :

- Premier niveau : le gestionnaire
- Deuxième niveau : la direction de la conformité et du contrôle interne.

Le processus de traitement des réclamations est accessible en ligne sur le site BANQUE SAINT OLIVE et est mentionné dans le relevé de compte.

### Délai de la médiation et suspension des délais de prescription

Le médiateur statue dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier du client.

Dans certains cas exceptionnels de nature extrêmement complexes, la durée de la procédure de médiation peut être prolongée afin de procéder à l'examen du cas en question. Le médiateur informe les parties de cette prolongation et de la durée approximative prévue pour la conclusion du litige.

Le recours à la médiation suspend la prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige à compter du point de départ de la médiation. Le délai de la prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la date de clôture de la procédure de médiation telle que définie au paragraphe IV- Clôture de la procédure de médiation hors recours judiciaire.

### DÉROULEMENT DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Le médiateur a pour mission de favoriser la recherche d'une solution amiable aux litiges éligibles à la médiation tels que précédemment définis au paragraphe I – Champ de compétences du médiateur.

Le médiateur qui est saisi d'un litige informe par écrit le client de BANQUE SAINT OLIVE de l'introduction de la procédure de médiation et en précise le point de départ.

Le médiateur s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client et de la banque et à apprécier les arguments des parties afin de proposer une solution amiable, équilibrée et définitive au litige. Il invite les parties à lui fournir toutes pièces complémentaires nécessaires dans les délais les plus brefs.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le médiateur et s'engage à lui communiquer sans délai les informations et documents demandés.

Le médiateur est libre, au besoin, de rencontrer séparément chaque partie ou les parties ensemble.

S'il estime que les questions en litige ne sont pas de nature à être réglées par voie de médiation, le médiateur peut proposer à l'examen des parties les procédures ou moyens qui lui paraissent offrir les meilleures chances d'aboutir à leur traitement.

### AVIS DU MEDIATEUR ET ACCORD DES PARTIES

Le médiateur émet un avis rédigé en français et motivé en droit et/ou en équité sur le litige, que les recommandations soient favorables ou défavorables au client.

Ce document est la propriété de BANQUE SAINT OLIVE.

Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite de la Conformité.

## BANQUE SAINT OLIVE

Cet avis est transmis directement aux parties.

Le client est libre d'accepter ou de refuser les recommandations du médiateur. Lorsque le client accepte les recommandations, l'accord amiable des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil.

BANQUE SAINT OLIVE suivra systématiquement l'avis du médiateur.

Le médiateur doit être informé de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

## COTURE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION HORS RE COURS JUDICIAIRE

La procédure de médiation prend fin :

- Par l'approbation ou le refus du client des recommandations formulées par le médiateur, ou l'absence de réponse du client dans un délai de trois mois à compter du rendu de l'avis.
- En cas de demande écrite du client de renoncer à la procédure de médiation.
- Si le médiateur pressent qu'en tout état de cause les parties n'arriveront pas à un consensus ; dans cette hypothèse, le médiateur rend un avis traduisant ce constat.

## MEDIATION ET RE COURS JUDICIAIRE

Le médiateur ne peut pas être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est en cours.

L'introduction d'une action en justice par le client mettra fin à sa mission si le litige est en cours.

En revanche, la banque accepte de différer l'introduction d'un recours judiciaire à l'encontre du client dès lors que le médiateur a été préalablement saisi du même litige et ce, jusqu'au rendu de l'avis, à l'exception des actions judiciaires qui seraient intentées à titre conservatoire.

Sauf convention contraire des parties, ou en cas de mise en demeure d'une juridiction compétente :

- Le médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :
  - o Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à l'éventuel règlement de litige ;
  - o Tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
  - o Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le médiateur ;
  - o Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie.
- Le médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

## REGLES DE DEONTOLOGIE

### Confidentialité

Ce document est la propriété de BANQUE SAINT OLIVE.  
Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite de la Conformité.

## BANQUE SAINT OLIVE

Le médiateur est tenu de respecter une confidentialité absolue et est aussi tenu au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code Pénal.

Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de la médiation. Ainsi, les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure sans l'accord des parties.

Le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble et examiner certaines pièces sans que celles-ci soient communiquées à l'autre. Il n'est à cet égard nullement tenu au respect du contradictoire.

### **Levée du secret bancaire/professionnel**

La saisine du médiateur vaut autorisation expresse :

De levée du secret bancaire par le client à l'égard de la banque pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

De transmission de la demande de médiation du client au médiateur de l'assurance compétent dans le cas défini au paragraphe I – Champ de compétence du médiateur.

### **Loyauté**

Le médiateur s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

### **EXCLUSION DE RESPONSABILITE**

Sauf faute lourde, le médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Notamment le médiateur ne pourra voir sa responsabilité recherchée à l'occasion des déclarations écrites ou verbales, de la rédaction de documents ou lettres utilisés dans le déroulement de la médiation.

### **CHARTE DE MEDIATION**

Les informations relatives au traitement des réclamations sont remises à toute personne qui en fait la demande.