



DISPOSITIF D'IDENTIFICATION ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

IDENTIFICATION DE LA PROCEDURE		
THEME	ORGANISATION DE LA BANQUE	1

REDACTION ET VALIDATION DE LA PROCEDURE		
REDACTION	Sébastien LAVERGNE	RCSI
VALIDATION	Henri SAINT OLIVE	DIRIGEANT

HISTORIQUE DES VERSIONS			
VERSION	OBSERVATION(S)	INTERVENANT	DATE
V01	CREATION	SL	12/07/2021
V02	MAJ	SL	12/05/2023
V03	MAJ	SL	03/08/2023
V04	MAJ _ M_AUDIT INTERNE	SL	23/11/2023
V05	MAJ	SL	20/11/2024
V06	MAJ	SL	25/03/2025

APPLICATION IMMEDIATE

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

SOMMAIRE

I. Identification et modalités de saisine	3
II. Suivi et traitement des réclamations	4
III. Voies de recours	5
A. Recours externe	5
IV. Contrôle de l'identification et du traitement des réclamations	5
V. Formation.....	6
VI. Annexes	7
Annexe 1- Références réglementaires	7
Annexe 2– Informations concernant les réclamations publiées sur le site internet.....	8
Annexe 3– Charte de médiation	10
Annexe 4 : Registre des réclamations BSO	14

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, La Politique de traitement des réclamations est mise gratuitement à disposition des clients dans les locaux de la banque, à Paris et à Lyon, ainsi que sur son site internet (Annexe 2).

La Politique de traitement des réclamations permet d'informer le client du dispositif applicable au sein de la BANQUE SAINT OLIVE et notamment :

- Des modalités d'envoi d'une réclamation ;
- Des modalités de traitement d'une réclamation ;
- Des recours envisageables pour le client en cas de désaccord.

I. Identification et modalités de saisine

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée¹. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. (Annexe1)

La Banque Saint Olive peut recevoir les réclamations des clients par écrit (courrier simple, courrier recommandé, télécopie, message électronique). Elles peuvent également être transmises à BANQUE SAINT OLIVE par voie postale.

Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne permettant pas au client de disposer d'une copie datée de sa réclamation, la Banque Saint Olive invite ce dernier à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction ;

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

¹ Recommandation 2024-R-02 du 2 juillet 2024 sur le traitement des réclamations ; articles L. 133-45, L et L. 316-1 du Code monétaire et financier ; Instruction de l'AMF 2012-07 sur le traitement des réclamations.

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.

Si cette réclamation est liée à une erreur de traitement (enregistrement d'une opération, non-respect d'une procédure, etc.) dont la Banque est responsable, le collaborateur en charge du traitement rédige un compte-rendu présentant les conséquences financières.

Toute réclamation reçue par un collaborateur du groupe BANQUE SAINT OLIVE doit être transmise sans délai au RCSI de BANQUE SAINT OLIVE. A réception 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 ;
- Origine de la relation (client, fournisseur...)
- 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.

Une fois la réclamation inscrite, le RCSI se charge :

- De son traitement si elle concerne BANQUE SAINT OLIVE ou SEGIPA ASSURANCES ;
- De sa transmission au RCCI si elle concerne une société de gestion.

Toute réclamation concernant BANQUE SAINT OLIVE est traitée dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation² par le client, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Le traitement 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.

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

Tous les documents relatifs aux réclamations sont conservés pendant toute la durée de la relation avec le client concerné et cinq ans après.

En cas de contentieux, le passage des provisions permettant d'anticiper les frais encourus relève de la décision de la Direction de la Banque.

² Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale.

III. Voies de recours

A. Recours externe

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

- **Le médiateur auprès de la FBF**, lorsque la réclamation porte sur les produits et services bancaires et financiers proposés par BANQUE SAINT OLIVE, SAINT OLIVE GESTION ou SAINT OLIVE et Cie. Cette réclamation doit concerner uniquement 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. Le médiateur de la FBF est saisi 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/ ;
- **L'ACPR**, 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 : ou par courrier, à l'adresse suivant : 4, place de Budapest - CS92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.
- Pour les litiges relevant des services d'investissement et des instruments financiers, le client a la possibilité de choisir entre le Médiateur auprès de la FBF (ci-dessus) et le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, l'AMF. **Le Médiateur de l'AMF est saisi** 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/ ;

BANQUE SAINT OLIVE a élaboré une charte de médiation clientèle pour ses clients particuliers (Annexe 3).

A la demande du client, BANQUE SAINT OLIVE peut se charger de transmettre au médiateur les courriers qui lui sont destinés.

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 dédié 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 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. Formation

La Direction de la BANQUE SAINT OLIVE veille à ce que les collaborateurs reçoivent une formation régulière leur permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des réclamations.

La formation est assurée tous les deux ans par le Service Conformité.

VI. Annexes

Annexe 1- Références réglementaires

La recommandation de l'ACPR sur les réclamations précise que la réclamation peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation

En ce qui concerne les médiateurs, Le code monétaire et financier dans son Article L316-1 prévoit que tout établissement de crédit, société de financement, établissement de monnaie électronique ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

L'article **L621-19 du CMF** rend L'AMF compétente à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

Recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024



Reco_2024-R-02

Instruction -recommandation DOC -2012-07



IR-DOC-2012-07

Annexe 2– Informations concernant les réclamations publiées sur le site internet**Traitement 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 concerner 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. Un accusé de réception de la réclamation sera 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. Celui-ci-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 SAINTOLIVE

Direction de la conformité

84 rue Duguesclin

69458 Lyon cedex 06

Par téléphone : 04.72.82.10.10

Par mail : lyon@bsosoc.com

Le délai de traitement d'une réclamation est de 2 mois maximum.

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

Ou sur son site : <https://lemediateur.fbf.fr/>

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 :

Ce document est la propriété de BANQUE SAINT OLIVE.

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

Sur son site : 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 irrévocable.

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-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

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 : [Charte de la médiation FBF](#)

Consultez notre Procédure de traitement des réclamations sur le lien suivant : [Procédure de traitement des réclamations](#)

Annexe 3– 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 existants 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.

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.

DEROULEMENT 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.

Cet avis est transmis directement aux parties.

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

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 RECOURS 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 RECOURS 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

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

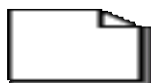
Sauf faute lourde, le médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

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.

CHARTRE DE MEDIATION

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

Annexe 4 : Registre des réclamations BSO



**BSO Registre des
réclamations.xlsx**