



# ASCOT FINANCE GROUPE

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

(Article 325-12-1 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/12 - Maj 24/04/13 et 20/11/13)

### Modalités de saisine de l'entreprise.

Pour toute réclamation, votre conseiller (ou le service réclamation de l'Entreprise) peut être contacté selon les modalités suivantes :

Par courrier : 6, Place du Commerce, 44000 NANTES.

Par tél : 02 40 20 43 42 - Par fax : 02 40 20 46 56

Par Mail : [contact@ascotfinancegroupe.com](mailto:contact@ascotfinancegroupe.com)

Vous pouvez contacter le Médiateur de l'ANACOFI ou de l'AMF :

### Médiateur de l'ANACOFI :

92 rue d'Amsterdam - 75009 Paris

### Médiateur de l'AMF :

Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF - Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02

### Votre conseiller s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

## CHARTRE DE LA MEDIATION (AMF)

L'article L 621-19 du code monétaire et financier dispose :

*" L'Autorité des marchés financiers est habilitée 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. L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers "*

En application de ce texte, le Médiateur reçoit et instruit les réclamations et demandes de médiation adressées à l'Autorité des Marchés Financiers.

## **Impartialité du Médiateur**

Au sein de l'Autorité des marchés financiers, Autorité Publique Indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il bénéficie d'un budget propre. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

## **Saisine du Médiateur**

L'accès direct au Médiateur est dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers. La saisine garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles. Le Médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant du Médiateur est gratuite.

## **Préalable d'une première démarche**

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

## **Déroulement de la médiation**

La procédure de médiation ne peut être mise en oeuvre que si les parties acceptent d'y recourir. La durée de la médiation est, en principe de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties.

L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le Médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

Le Médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité.

## **Saisine des tribunaux**

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux. Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

## **Clôture de la procédure de médiation**

La procédure de médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties. Quelle que soit l'issue de la procédure, le Médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

## **Information et rapport annuel**

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès direct font l'objet d'une mention dans les publications de l'AMF, quel qu'en soit le support. Le Médiateur présente au collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

## CHARTRE DE LA MEDIATION (ANACOFI)

Le Conseil d'Administration de l'Anacofi a convenu de mettre en place un dispositif permettant à leurs membres dans le cadre de leurs relations précontractuelles, contractuelle et post-contractuelle de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges.

La présente charte a pour mission de définir le cadre dans lequel se déroulera la médiation et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs et du rôle que tiendra le médiateur.

Ce dispositif est défini, conformément aux articles 1828 à 1835 du Code de Procédure Civile, par les règles ci-après :

- 1** | Le médiateur de l'association, rapporteur auprès du Conseil d'Administration qui conserve la charge des actions de médiations, est désigné à la majorité des présents par le Conseil d'Administration de l'Anacofi. Son mandat est d'une durée de un an renouvelable.
- 2** | Le médiateur a pour mission l'examen des litiges opposant dans les domaines de représentation de l'Anacofi :
  - un adhérent de l'Anacofi à un fournisseur,
  - des adhérents entre eux,
  - un tiers (client...) à un adhérent de l'Anacofi.
- 3** | Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance, impartialité, compétence et diligence. Le médiateur a le devoir de préserver l'indépendance inhérente à sa fonction. Il n'a pas vocation à imposer une solution. Son rôle n'est pas de juger, ni d'arbitrer.
- 4** | Il peut rencontrer les parties ensemble ou séparément. Le médiateur peut être saisi par un adhérent, un client. Le médiateur ne peut être saisi si une action contentieuse a été ou est engagée. La saisine du médiateur est gratuite.
- 5** | A défaut d'accord entre les parties et le médiateur, concernant le lieu dans lequel se tiendront les différentes réunions de médiation, le médiateur fixe le lieu où elles se dérouleront. Le médiateur convoque, s'il le juge utile, les parties conjointement ou séparément afin de définir les limites de sa mission pour laquelle il a été désigné.

Il dispose des concours, moyens et pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission. Le médiateur peut solliciter des parties tous les éléments et documents qu'il estime nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Le médiateur peut interrompre une médiation si son propre jugement, son éthique, sa déontologie, l'amènent à penser que celle-ci ne se déroule pas de manière équitable.

Le médiateur informe les parties qu'elles conservent leurs droits de saisir les tribunaux même au cours de la médiation auquel cas le médiateur de facto sera immédiatement dessaisi.

- 6** | Après clôture de l'instruction du dossier avec le concours des parties - qui disposent d'un délai maximum d'un mois pour répondre aux demandes d'informations ou de documents émanant du médiateur – le Conseil d'Administration rend un avis écrit motivé dans les deux mois.

Cet avis est transmis à l'adhérent et, éventuellement, à l'assureur de responsabilité professionnelle de ce dernier. Il est, dans tout avis rendu par le médiateur précisé qu'il a été établi en considération d'éléments de droit et d'équité afin de parvenir à une solution amiable du dossier.

L'avis ne lie pas les parties et dans l'hypothèse où l'une des parties opposerait un refus de suivre l'avis elle doit en informer le médiateur.

- 7** | Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties. Le médiateur, comme toute personne concourant à la médiation, est également tenu à une obligation de confidentialité sauf demande d'une autorité habilitée à lever le secret de la procédure .

- 8** | La demande tendant à l'homologation de l'accord issu de la médiation est présentée au juge par requête de l'ensemble des parties à la médiation ou de l'une d'elles, avec l'accord exprès des autres.

- 9** | Le Médiateur publie un rapport annuel qui rend compte de son activité.



## ASCOT FINANCE GROUPE

S.A.R.L. au capital de 34 400€ - R.C.S. Nantes B 419 735 006 - Siège social : 6 place du Commerce 44000 Nantes - Tél. 02 40 20 43 42 - Fax. 02 40 20 46 56 - [www.ascotfinancegroupe.com](http://www.ascotfinancegroupe.com)

Courtier d'assurance - Courtier en Opération de Banque et Service de Paiement - Conseil en Investissement Financier - enregistrés à l'ORIAS sous le N° 07 003 139 - [www.oriass.fr](http://www.oriass.fr) - Activités soumises au contrôle de l'ACPR  
61 rue Taitbout 75436 PARIS Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr) - Conseil en Investissement Financier - Activité soumise au contrôle de l'AMF au 17 place de la Bourse 75082 PARIS Cedex 2 - [www.amf.france.org](http://www.amf.france.org)  
Membre de l'ANACOFI-CIF association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers au 92 rue d'Amsterdam Paris 9 - [www.anacofi.asso.fr](http://www.anacofi.asso.fr)  
RCP & Garantie Financière AIG EUROPE N°2401 395/RD00026274R - 0C10000018 - TOUR AIG