

UN MÉDIATEUR POUR RÉGLER LES LITIGES AVEC COMPTE-NICKEL

Pour favoriser le règlement à l'amiable des litiges qui pourraient surgir avec Compte-Nickel et éviter les procédures judiciaires, sollicitez le Médiateur. Le Médiateur est extérieur à Compte-Nickel, il est à votre disposition, gratuitement.

MÉDIATEUR, MODE D'EMPLOI

Le Médiateur Compte-Nickel est le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières.

La Charte de la Médiation de l'Association Française des Sociétés Financières est disponible en suivant le lien suivant : http://lemediateur.asf-france.com/?page_id=90.

Membre de cette association, c'est une personnalité extérieure, compétente et indépendante. Il n'est pas un collaborateur de Compte-Nickel et est réputé impartial dans le traitement des litiges.

Si vous avez un problème avec Compte-Nickel que vous ne parvenez pas à résoudre avec notre Service Client et notre Service Réclamation, vous pouvez faire appel à lui par écrit, à l'adresse suivante : http://lemediateur.asf-france.com/?page_id=121 ou par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 PARIS CEDEX 17

Décrivez le plus clairement possible le différend qui vous oppose à Compte-Nickel. Vous pouvez y adjoindre les documents qui vous paraissent utiles.

Un accusé de réception comportant la date de réception du dossier est alors fourni. Dès lors, le Médiateur dispose d'un délai de deux mois pour trouver une solution.

Durant cette période, le Médiateur peut demander des documents complémentaires. Il est libre de rencontrer les parties séparément ou ensemble.

A l'issue de son travail, le Médiateur propose une solution :

- Si un accord est trouvé, les parties mettent fin au litige d'un commun accord
- Si l'une des deux parties, le client ou Compte-Nickel, choisit de ne pas accepter la solution proposée, elle en informe le Médiateur par courrier motivé. Chacun est alors libre de porter le litige devant les tribunaux compétents.

La procédure de médiation prend fin :

- Par accords ou de refus sur les solutions proposées par le Médiateur
- Par l'absence de réponse du client dans un délai de trois mois à compter du rendu de l'avis
- En cas de renonciation à la procédure par demande écrite

Le Médiateur est tenu à la confidentialité absolue et au respect du secret professionnel. Il établit chaque année un compte-rendu sur l'ensemble de son activité qu'il transmet à Compte-Nickel ainsi qu'un rapport à l'Autorité de Contrôle Prudentiel, destiné à être rendu public.

Le Mode d'Emploi Médiateur est consultable à tout moment sur le site internet : www.compte-nickel.fr, ainsi que dans tous nos points de vente Nickel.