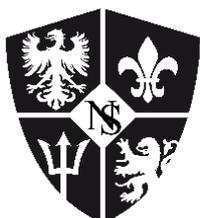


**NS GROUPE**

Votre gestion financière sur-mesure

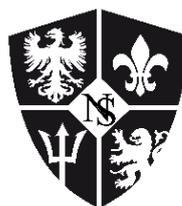
# CODE DE BONNE CONDUITE

*Dernière mise à jour : 25 juillet 2024*



**NS CONSEILS**

Patrimoine et Finance



**GROUPE BALZAC**

Assurances



## Table des matières

Règles générales de bonne conduite <i>Article L547-9 CMF</i> .....	3
Process règlementaire et références légales et règlementaires.....	4
Engagements déontologiques .....	5
Procédure de gestion et de résolution des conflits d'intérêt : .....	6
Dans l'hypothèse du partage d'un client avec des confrères .....	6
Définition des conflits d'intérêt visés par notre entreprise .....	7
Traitement des conflits d'intérêts.....	7
Cartographie non exhaustive des conflits d'intérêts identifiés et moyens mis en œuvre :.....	8
Procédure de traitement des réclamations .....	9
Traitement des réclamations .....	9
Suivi et contrôle du traitement des réclamations.....	10
Médiation .....	11

## Règles générales de bonne conduite *Article L547-9 CMF*

- Se comporter avec loyauté et agir avec équité au mieux des intérêts de leurs clients.
- Exercer leur activité, dans les limites autorisées par leur statut, avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent au mieux des intérêts de leurs clients, afin de leur conseiller plusieurs offres de titres répondant aux conditions de *l'article L.547-1* sélectionnés sur la base de critères définis et publiés sur leur site internet.
- Être doté des ressources et procédures nécessaires pour mener à bien leurs activités et mettre en œuvre ces ressources et procédures avec un souci d'efficacité.
- Mettre en garde les clients ou clients potentiels des risques auxquels ils s'exposent, avant de leur donner accès au détail des offres sélectionnées.
- S'enquérir auprès de leurs clients ou de leurs clients potentiels, des connaissances et de l'expérience en matière d'investissements de ces derniers, ainsi que de leur situation financière et de leurs objectifs d'investissements, de manière à s'assurer que l'offre proposée est adaptée à leur situation. Lorsque les clients potentiels ne communiquent pas les informations requises, l'offre ne peut pas être considérée comme adaptée.
- Communiquer au client d'une manière appropriée, la nature des prestations fournies aux émetteurs de titres financiers et les frais s'y rapportant ainsi que la nature juridique et l'étendue des éventuelles relations entretenues avec les émetteurs.
- S'assurer que les sociétés dans lesquelles leurs clients investissent directement ou indirectement par une société dont l'objet est de détenir et de gérer des participations dans une autre société, respectent, le cas échéant, les dispositions de *l'article L.227-2-1 du code de commerce* (obligation de nommer un CAC pour les SA et SAS).
- S'assurer, lorsque la société dans laquelle leurs clients investissent a pour objet de détenir ou de gérer des participations dans une autre société, que leurs intérêts ne sont pas lésés et qu'ils disposent de toutes les informations nécessaires à l'appréciation de leur investissement, notamment qu'ils sont destinataires du rapport du commissaire aux comptes aux associés approuvant les comptes.
- Mettre en place une politique de gestion des conflits d'intérêts.

## Procédure réglementaire et références légales et réglementaires

- Règles de Bonne Conduite / Règles générales / Limites statutaires  
*Article L547-9 1° & 2° CMF*
- Information / Communication & Correspondance  
*Article L547-9 1° CMF / Articles 325-35 & 325-36 RGAMF*
- Informations préalables à toute souscription  
*Article L547-9 7° CMF / Article 325-38 RGAMF*
- Recueil informations client  
*Article L547-9 6° CMF*
- Rémunération  
*Article 325-37 RGAMF*
- Conflit d'intérêts  
*Article L547-9 4° CMF / Article 325-42 RGAMF*
- Confidentialité  
*Article 325-40 RGAMF*
- Porteurs de projet  
*Article 325-39 RGAMF*
- Règles d'Organisation - Moyens et procédures  
*Article 325-41 & 325-44 RGAMF*
- Personnel  
*Article 325-43 RGAMF*
- Information de l'Association  
*Article 325-45 RGAMF*
- LCB/FT  
*Article 325-46 RGAMF*
- Traitement des réclamations  
*Article 325-47 RGAMF*
- Suivi des formations  
*Article 325-48 RGAMF*
- Prise en charge et suivi des bulletins de souscription  
*Article 325-50 RGAMF*

## Engagements déontologiques

Nous nous engageons sur tout le périmètre des instruments financiers y compris sur les instruments dérivés de matières premières, et la commercialisation des dépôts structurés sur les points suivants :

- Renforcement des règles d'organisation et de bonne conduite des entreprises d'investissement ;
- Encadrement des conflits d'intérêt entre les entreprises d'investissements et nos clients ;
- L'information des clients et la gouvernance des instruments financiers ;
- Sur la transparence des rémunérations perçues via des informations claires relatives aux types de rémunérations perçues (montant des frais ou à défaut méthode de calcul, commissions, tout avantage économique, l'informations sur la rétrocession sur les frais d'entrée, les frais de gestion, et les frais de gestion OPCVM) doivent être fournies aux clients.

En plus des informations fournies dans le document clé d'informations, nous sommes en mesure de fournir toutes informations supplémentaires détaillant les coûts de la distribution afin que les clients comprennent l'effet cumulatif que ces coûts globaux ont sur le retour d'investissement.

Afin de veiller à ce que les frais ou commissions ou tout autre avantage non-monétaire en lien avec la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance, versés par toute partie (excepté le client) ou une personne pour le compte du client, n'aient pas d'impact nuisible sur la qualité du service rendu au client, le distributeur d'assurance met en place des politiques et des procédures régulièrement examinées sur les conflits d'intérêts.

Nous nous engageons aussi :

- À agir loyalement et équitablement au mieux des intérêts de ses clients ;
- À informer ses clients de tout lien contractuel, financier ou capitalistique avec un organisme financier, commercial ou administratif, dès lors que ces liens pourraient nuire à son indépendance ou représenteraient une source de revenu ou une part du capital de la société du conseiller excédent 10 % ;
- À nous efforcer d'écarter les conflits d'intérêts et, lorsque ces derniers ne peuvent être évités, à veiller à ce que les clients soient traités équitablement ou à mettre fin à la mission.

## Procédure de gestion et de résolution des conflits d'intérêts :

Notre conseil est défini comme non-indépendant au sens de l'article 325-5 du RGAMF dont les conséquences relatives à la rémunération sont mentionnées dans le document d'entrée en relation précédemment remis et rappelé ci-dessous dans notre paragraphe « Rémunération ».

Nos conseils en investissement reposent sur une analyse large de différents types d'instruments financiers et se limitent aux instruments financiers émis ou proposés par des partenaires.

Nous fournissons une évaluation périodique du caractère adéquat des instruments financiers que nous recommandons.

Nous n'avons aucune relation juridique avec nos partenaires, afin de ne pas nuire à l'objectivité de nos conseils.

Néanmoins, nous sommes liés économiquement au fonds **TEMPO**<sup>1</sup> pour lesquels nous avons participé à l'élaboration, et liés indirectement aux **sociétés de gestion PHI IM et AURIS GESTION**<sup>2</sup>.

**Ces informations sont reprises sur notre site internet, dans notre fiche d'information légale et dans nos lettres de mission.**

Dans le cas où nous estimerions nous trouver dans un cas de conflit d'intérêts, nous nous engageons à en informer la partie demandeuse de ladite mission.

À défaut d'une modification de la demande de la part du client, qui nous amènerait à estimer qu'il n'existe plus de conflit d'intérêt, à informer par écrit les parties concernées et à leur proposer, toujours par écrit, une solution permettant soit, de faire disparaître le conflit d'intérêt, soit d'en faire disparaître les effets.

À défaut d'accord donné par écrit, de la part des parties concernées, nous nous engageons à initier une concertation avec les parties dont les conclusions écrites seront signées par les parties.

À défaut d'un accord jugé acceptable par tous, nous nous engageons soit, à indiquer clairement que nous agissons dans l'intérêt de l'une des parties, soit à refuser ou abandonner la mission (exemple : lorsque nos clients rentrent en instance de divorce, ou des membres de la même famille qui se trouvent en procédure commerciale, civile ou pénale ou un conflit avec un membre de notre famille ou de nos salariés).

### Dans l'hypothèse du partage d'un client avec des confrères

L'accord des clients concernés doit être rédigé par écrit. La cause du conflit d'intérêt et les risques induits doivent alors leur être expliqués et chaque client doit ainsi accepter que le professionnel reste en charge de la mission.

Chaque professionnel doit alors défendre l'intérêt des clients qu'il assiste. La tierce partie auditant le travail du professionnel.

Un confrère sans intérêt particulier dans le dossier, pourra alors émettre un avis à destination du client, qui sera annexé au rapport du professionnel en charge du dossier.

<sup>1</sup> Via une convention de distribution spécifique.

<sup>2</sup> Via l'actionariat de notre société mère.

Sans refaire le travail, la tierce partie devra émettre un avis objectif permettant aux clients de se rendre compte si le potentiel conflit d'intérêt visualisé par lui ou le professionnel a amené à des réponses partiales.

Dans le cas où la tierce partie relèverait des éléments de réponse anormaux, il devra motiver ses critiques.

### Définition des conflits d'intérêt visés par notre entreprise

- Servir les intérêts d'un client au détriment d'un autre ;
- Servir les intérêts d'un fournisseur au détriment d'un client ;
- Servir nos propres intérêts au détriment d'un client.

### Traitement des conflits d'intérêts

Dans le cas où nous estimerions nous trouver dans un cas de conflit d'intérêts, nous nous engageons à en informer la partie demandeuse de la mission au moyen d'un courrier ou d'une note dédiée ou par une information dans la Fiche d'Information Légale ainsi que dans notre lettre de mission.

À défaut d'une modification de la demande de la part du client, qui nous amènerait à estimer qu'il n'existe plus de conflit d'intérêt, nous informerions par écrit les parties concernées et leur proposerions, toujours par écrit, une solution permettant soit, de faire disparaître le conflit d'intérêt, soit d'en faire disparaître les effets.

À défaut d'accord donné par écrit, de la part des parties concernées ou tout au moins de celle qui a un risque de nuisance, nous nous engageons à introduire une concertation avec les parties dont les conclusions écrites seront au besoin signées par elles.

À défaut d'un accord donné tout au moins par la partie supportant un risque de nuisance ou dans le cas où nous estimerions que le risque de survenance est élevé, nous nous engageons soit, à indiquer clairement que nous agissons dans l'intérêt de l'une des parties et à limiter la mission à des prestations non exposées, soit à refuser ou abandonner la mission.

Dans un cas de conflit d'intérêts probable ou avéré, notre cabinet s'engage soit, ou cumulativement :

- Obtenir l'accord des clients concernés par écrit. La cause du conflit d'intérêts et les risques induits devant alors leur être expliqués et chaque client devant accepter que le professionnel reste en charge de la mission (cas par exemple d'un divorce entre deux clients)
- Partager ou transférer temporairement ou durablement le client vers un confrère. Chaque professionnel devant alors défendre les intérêts du client dont il aurait la charge.
- Rechercher et mettre en place une tierce partie qui auditera notre travail. Un confrère sans intérêt particulier dans le dossier pourra alors émettre un avis à destination du client, qui sera annexé au rapport du professionnel en charge du dossier.

Sans refaire le travail, la tierce partie devra émettre un avis objectif permettant aux clients de se rendre compte si le potentiel conflit d'intérêts visualisé par lui ou le professionnel a amené à des réponses partielles. Dans le cas où la tierce partie relèverait des éléments de réponses anormaux, il devrait motiver ses critères.

- Cesser la commercialisation ou recommandation d'un produit ou service, tout au moins auprès des personnes auxquelles ces actions pourraient nuire

Le cabinet tient régulièrement à jour son registre des conflits d'intérêts.

Cartographie non exhaustive des conflits d'intérêts identifiés et moyens mis en œuvre :

<b>Nature du conflit</b>	<b>Type de conflit</b>	<b>Moyens mis en oeuvre</b>
Conflit d'intérêt entre le cabinet et les clients	Intérêts économiques liés aux fonds pour lesquels nous avons participé à leur élaboration et pour lesquels nous sommes le distributeur et promoteur auprès de nos clients : Phiim Solutions All Weather R3 et Tempo	Avertissement effectué à la fois sur la Fiche d'information légale remise au prospect lors du premier rendez-vous, mais également rappelé sur la lettre de mission ainsi que sur le site internet du groupe
Conflit d'intérêt entre un collaborateur et un client	Conflit d'intérêt pouvant intervenir entre un collaborateur (conseiller CIF) et un client lorsque ce client est le conjoint, concubin ou partenaires de PACS, membre du cercle familial proche (parent)	Lorsque le cas se présente, le conseiller du client pour lequel intervient le conflit d'intérêt est un conseiller autre que le conjoint, concubin ou partenaires de PACS, membre du cercle familial proche (parent)
	Cas du divorce ou séparation d'un couple client	Lorsque le cas se présente, le conseiller initial reste conseiller d'un seul client. Le cabinet fait ainsi intervenir un autre conseiller pour le compte de l'autre client.
Conflit d'intérêt entre deux ou plusieurs clients	Cas d'une succession	Lorsque le cas se présente, le conflit d'intérêt peut survenir entre les bénéficiaires de la succession (entre frères et sœurs, entre le conjoint survivant et les enfants...). Dans ce cas, le conseiller initial reste conseiller d'un seul client. Le cabinet fait ainsi intervenir un ou plusieurs autres conseiller pour le compte des autres parties.
	Cas d'une mésentente au sein du groupe familial dont deux ou plusieurs membres sont clients	
	Parents clients et enfant devenant majeur	-
	Tutelle ou protection non mis en place	-

## Procédure de traitement des réclamations

### Traitement des réclamations

***Nous rappelons que la procédure de traitement des réclamations des clients est inscrite sur la fiche d'information légale.***

(Article 325-12-1 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012-MAJ 24/04/2013 et 20/11/13 et 17/10/2014)

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

**Par courrier :**

**NS CONSEILS  
Service réclamation,  
9 rue Victor Hugo,  
27000 ÉVREUX**

**Tél. : 02 32 62 03 98 ou par courriel : [reclamation@ns-groupe.fr](mailto:reclamation@ns-groupe.fr)**

***Ce service de réclamation est totalement gratuit.***

Le 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 maximums 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.

	Nom et fonction	Coordonnées
Responsable traitement des réclamations	Nébojsa SRECKOVIC	<a href="mailto:n.sreckovic@ns-groupe.fr">n.sreckovic@ns-groupe.fr</a> / 06.11.38.95.08
Personnel habilité à traiter les réclamations clients	Armelle SIREUDE	<a href="mailto:a.sireude@ns-groupe.fr">a.sireude@ns-groupe.fr</a> / 06.01.13.38.61
	Julie AUBERT	<a href="mailto:j.aubert@ns-groupe.fr">j.aubert@ns-groupe.fr</a> / 06.58.29.42.47
	Clément DE BOISSEGUIN	<a href="mailto:c.deboisseguin@ns-groupe.fr">c.deboisseguin@ns-groupe.fr</a> / 06.28.35.63.97

Lors de la réception d'une réclamation d'un client par téléphone, courrier, mail, ou encore par oral lors d'un rendez-vous, celle-ci est enregistrée dans le registre de traitement des réclamations et comporte la date de réception, le nom du client et le motif de la réclamation. Si ce n'est pas le responsable du traitement qui a reçu la réclamation celle-ci lui est transmise.

Le responsable du traitement et/ou un conseiller CIF habilité :

- Accuse réception de la réclamation du client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai,

- Rappelle, dans l'accusé de réception ou dans la réponse elle-même si elle est donnée, la possibilité pour le client de saisir le médiateur si la réponse apportée ne lui convient pas,
- Complète le registre de traitement avec la date d'accusé de réception ou la date de réponse le cas échéant,
- Répond au client dans le délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées et notifiées au client,
- Complète le registre de traitement avec la date d'envoi de la réponse au client ou de la notification des circonstances particulières,
- S'assure de suivi de la réclamation et des actions correctrices effectuées,
- Complète le registre de traitement et une fois la réclamation traitée procède au classement du dossier.

### Suivi et contrôle du traitement des réclamations

Après réception d'un courriel du client dans sa boîte de correspondance ou sur celle du service réclamation : [reclamation@ns-groupe.fr](mailto:reclamation@ns-groupe.fr) les collaborateurs, après identification de la réclamation, devront l'enregistrer dans notre fichiers Excel et suivre le traitement de cette dernière.

Les courriels client remontent automatiquement dans la fiche suivie de celui-ci sur o2s, grâce à la synchronisation exchange /O2s.

En cas d'appel téléphonique, un compte rendu devra être consigné dans le suivi du client.

Le niveau de qualification requis pour le ou les collaborateurs se chargeant du traitement des réclamations dépend de sa bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures : Dans tous les cas c'est M. Nébojsa SRECKOVIC qui reste le référent dans le cabinet.

Notre cabinet doit identifier les dysfonctionnements pour mettre en place des actions correctives au niveau du professionnel et les cas échéant au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour son compte.

Toute réclamation adressée par un client sera enregistrée par le dirigeant ou le salarié qui la reçoit dans le registre de traitement de réclamations qui a pour but d'assurer :

- La traçabilité des réclamations reçues,
- Le suivi opérationnel des réclamations (permettant de connaître le statut de la réclamation de son ouverture à sa clôture),
- Le reporting interne (permettant la réalisation du rapport périodique d'audit du processus de traitement des réclamations).

La saisie au sein du registre sera mise à jour à chaque développement par les personnes réalisant les opérations de traitement considérées.

Dans le cas d'une réclamation pour laquelle une réponse ne peut être apportée sous 10 jours à compter de son envoi, un accusé de réception est transmis au réclamant.

Nous nous engageons à apporter une réponse dans un délai maximal de deux mois à compter de l'envoi de sa réclamation.

En cas de refus total ou partiel de faire droit à sa réclamation, le réclamant sera informé des voies de recours dont il dispose.

## Médiation

Pour le règlement d'un litige à l'amiable, vous pouvez avoir recours à un médiateur de la consommation.

**Cette médiation est gratuite pour vous.**

La liste des médiateurs (approuvés par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation-CECM) est consultable sur internet à l'adresse :

[www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso)

Médiateur compétent en matière de litige avec une entreprise :

Médiateur de l'ANACOFI : 92, rue d'Amsterdam 75 009 PARIS

Médiateurs compétents en matière de litige avec un consommateur :

**Pour les activités de CIF :**

Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF - Autorité des Marchés Financiers  
17, Place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02

Site internet :

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html>

**Pour les activités d'assurance :**

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

Site internet :

<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

**Pour les activités d'IOBSP et Immobilières :**

Médiation de la consommation, ANM Conso, 62 rue Tiquetonne 75 002 PARIS

Site internet IOBSP :

[www.anm-conso.com/anacofi-iobsp](http://www.anm-conso.com/anacofi-iobsp)

Site internet IMMOBILIER :

[www.anm-conso.com/anacofi-immo](http://www.anm-conso.com/anacofi-immo)

## Attestation RC pro et garantie financière

Notre cabinet dispose, conformément à la loi et au code de bonne conduite de l'**ANACOFI-CIF**, d'une couverture en Responsabilité Civile Professionnelle et d'une Garantie Financière suffisante couvrant ses diverses activités.

Ces couvertures sont notamment conformes aux exigences du Code Monétaire et Financier et du Code des Assurances.

**Notre Responsabilité Civile Professionnelle ainsi que notre Garantie Financière sont souscrites auprès de :**

**AIG**

**Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS La Défense Cedex**

**Numéros de contrat : N° RD01202336W**

Pour les montants de :	<b>CIF</b>	<b>IAS</b>	<b>IOBSP</b>	<b>IMMO</b>
- Responsabilité Civile Professionnelle :	<b>300.000 € par sinistre 600.000 € Par période d'assurance</b>	<b>1.500.000 € par sinistre 2.000.000 € par période d'assurance</b>	<b>500.000 € Par sinistre 800.000 € par période d'assurance</b>	<b>150 000 € par période d'assurance</b>
- Garantie financière :	<i>Non appropriée</i>	<b>115 000 € par période d'assurance</b>	<b>115 000 € par période d'assurance</b>	<b>110 000 € par période d'assurance</b>

Notre cabinet s'est engagé à respecter intégralement le code de bonne conduite de l'**ANACOFI-CIF** disponible au siège de l'association ou sur [www.anacofi.asso.fr](http://www.anacofi.asso.fr).