NS GROUPE
Votre gestion financière sur-mesure

CODE DE BONNE CONDUITE

MIS À JOUR LE 18 NOVEMBRE 2021

NS CONSEILS
Patrimoine et Finance

SELECTION CONSEILS
Family Office

FRANCONSEIL
Gestion Privée

GROUPE BALZAC
Assurances

Table des matières

REGLES GENERALES DE BONNE CONDUITE ARTICLE L547-9 CMF 2
PROCESS REGLEMENTAIRE ET REFERENCES LEGALES ET REGLEMENTAIRES 3
ENGAGEMENTS DEONTOLOGIQUES 4
RESOLUTION DES CONFLITS D'INTERET : 5
DANS L'HYPOTHESE DU PARTAGE D'UN CLIENT AVEC DES CONFRERES 5
TRAITEMENT DES RECLAMATIONS 6
REGLES APPLICABLES AU TRAITEMENT : 6
ORGANISATION DU TRAITEMENT (MOYENS ET PROCEDURES) : 6
OBJECTIFS 7
MEDIATION 8
ATTESTATION RC PRO ET GARANTIE FINANCIERE 8

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 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.

Process règlementaire et références légales et règlementaires

- 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 tous 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 produis 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.

Résolution des conflits d'intérêt :

Dans le cas où nous estimerions nous trouver dans un cas de conflit d'intérêt, nous nous engageons 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 engager 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.

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

L'accord des clients concernés par écrit.

La cause du conflit d'intérêt et les risques induits devant alors leur être expliqués et chaque client devant accepter que le professionnel reste en charge de la mission.

Chaque professionnel devant 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.

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 devrait motiver ses critiques.

Traitement des réclamations

Règles applicables au traitement :

- Informations référencées dans le document d'entrée en relation avec le Client ou le prospect et disponible sur le site internet ;
- Accuser réception de la réclamation dans le délai dans lequel il s'est engagé à le faire sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai ;
- Répondre aux demandes d'information du Client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Si les délais ne peuvent pas être respectés à cause de circonstances particulières, il tient informé le Client du déroulement.

En cas de refus de faire droit totalement ou partiellement à la réclamation ou lorsqu'elle est rejetée, préciser dans la réponse apportée au Client les voies de recours possibles, l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) (dont les Médiateurs de l'ANACOFI et de l'AMF).

Évitez toute confusion à l'égard du Client entre le service de traitement des réclamations du professionnel et le dispositif indépendant de médiation.

Veillez, en cas de recours à des démarcheurs ou agents liés ou délégataires, que ces derniers véhiculent l'information au Client à un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres Clients.

Sans aucune tarification spécifique à la charge du Client au titre des traitements de sa réclamation.

Organisation du traitement (moyens et procédures) :

Identification/ circuit de traitement des réclamations

Mettre en place une adresse spécifique pour le traitement des réclamations Clients, et la tenue d'un registre numérique regroupement les informations suivantes :

- Noms
- Prénoms
- Adresse
- Téléphone
- Courriel
- Noms du conseiller initiale du Client
- Noms du responsable d'agence ou directeur en charge du traitement de la réclamation
- Objet de la réclamation
- Réponse apportée
- Date de la réponse
- Suivi et échange avec les médiateurs si besoin le cas
- Action Mise en place pour que cette réclamation ne se reproduise pas (Actualisation du livre des procédures)

Objectifs

Permettre de respecter les délais de traitement communiqués au Client :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai ;
- 2 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 dument justifiées.

- Prévoir clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) de tout courrier qui lui (leur) est destiné ;

- Prévoir les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;

- Prévoir un niveau de qualification requis pour le ou les collaborateurs se chargeant du traitement des réclamations : une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du professionnel.

Suivi et contrôle du traitement des réclamations

Chaque responsable d'agence ou directeur commerciale doit suivre les réclamations et en effectuer une restitution aux services/ personnes concernés et le cas échéants les organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte (mandataires, démarcheurs, etc.).

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.

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

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
Site internet IMMOBILIER : 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 Europe SA - TOUR CB21 – 16 Place de l'Iris – 92 400 PARIS LA DEFENSE CEDEX
Numéro de police : RD01202336W

Pour les montants de :	**CIF**	**IAS**	**IOBSP**	**IMMO**
- Responsabilité Civile Professionnelle :	**600.000 € Par sinistre**	**2.000.000 € Par sinistre**	**800.000 € Par sinistre**	**150 000 €**
- Garantie financière :	*Pas d'acompte sur les honoraires*	**115 000 €**	**115 000 €**	**110 000 €**

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.

ATTESTATION D'ASSURANCE
PACK RC Professions Réglementées
RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE / EXPLOITATION

Nous soussignés, **AIG Europe SA, Succursale pour la France Tour CB21 - 16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie**, confirmons que NS CONSEILS PATRIMOINE ET FINANCE, ci-après dénommé le souscripteur, sise :

16, RUE SAINT PIERRE
27000 EVREUX

a souscrit une garantie PACK RC Professions Réglementées couvrant la **RESPONSABILIT CIVILE PROFESSIONNELLE / EXPLOITATION** N° RD01202336W aux conditions suivantes :

ASSURÉS : Le souscripteur et/ou ses filiales.

PERIODE D'ASSURANCE : Du 01/01/2021 au 31/12/2021.

TERRITORIALITE :

Les garanties s'exercent en France **Métropolitaine, Martinique, Guadeloupe, Réunion**

NOTA : POUR LA GARANTIE DEFENSE – RECOURS : FRANCE METROPOLITAINE UNIQUEMENT.

ACTIVITÉS ASSURÉES ET LIMITES DE GARANTIE : voir pages suivantes

La présente attestation n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur. La garantie s'applique exclusivement dans les termes et conditions du contrat PACK RC Professions Réglementées n° RD01202336W.

Adresse Postale : Service Gestion Pack AIG - Tour CB21 - 92040 Paris La Défense Cedex
Téléphone : 09 69 32 15 24 - Courriel : gestionfrpackaig@aig.com - Site Internet : www.aig.com/fr/pack
AIG Europe S.A. - compagnie d'assurance au capital de 47 176 226 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est au 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg.
Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 839 126 462 - Adresse Postale : Tour CB21 - 16 Place de l'Iris, 92040

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE : PLAFOND DE GARANTIE REGLEMENTAIRE

ACTIVITES ASSURÉES	REFERENCES LEGALES	PLAFOND DE GARANTIE PAR ASSURE
Conseil en investissement financier (CIF), y compris conseil en gestion de patrimoine (CGP)	• Conseiller en Investissement Financier (CIF) y compris le Conseil en Gestion de Patrimoine (CGP) - Articles L 541-1 et suivants du Code monétaire et financier ainsi que les textes règlementaires subséquents	• 150.000 Euros par sinistre et 150.000 Euros par **période d'assurance** s'il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale employant moins de deux salariés (1) • 300.000 Euros par ***sinistre*** et 600.000 Euros par **période d'assurance** s'il s'agit d'une personne morale employant deux salariés au minimum (1)
Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP), y compris conseil en gestion de patrimoine (CGP)	•Intermédiaire en Opérations de Banque et en services de paiement - Articles L 519-1 et suivants du Code monétaire et financier ainsi que les textes réglementaires subséquents	• 500.000 Euros par ***sinistre*** et • 800.000 Euros par ***période d'assurance*** (1)
Intermédiaire en assurance, y compris conseil en gestion de patrimoine (CGP)	• Intermédiaire en Assurance - Articles L 511-1 et suivants du Code des assurances ainsi que les textes réglementaires subséquents	1.500.000 Euros par ***sinistre*** et 2.000.000 Euros par **période d'assurance** (1)
Agent immobilier (transaction immobilière, gestion locative, syndic de copropriété à titre accessoire),y compris conseil en gestion de patrimoine (CGP)	Agent Immobilier (transaction et gestion locative) - loi n°70-9 du 02/01/70 dite « Loi Hoguet » ainsi que les textes réglementaires subséquents	150.000 Euros par **période d'assurance** (1)

(1) POUR TOUT DOMMAGE CAUSÉ À UN BIEN CONFIÉ, IL EST FAIT APPLICATION D'UNE SOUS-LIMITE DE 10% DU PLAFOND DE GARANTIE, QUI FAIT PARTIE INTÉGRANTE DUDIT PLAFOND.

CONSEIL JURIDIQUE	PLAFOND DE GARANTIE
Le conseil juridique et la rédaction d'actes sous seing privé exercés à titre accessoire aux activités visées ci-dessus	70.000 Euros par **période d'assurance**

Adresse Postale : Service Gestion Pack AIG – Tour CB21 – 92040 Paris La Défense Cedex
Téléphone : 09 69 32 15 24 – Courriel : gestion@packassurances.fr – Site Internet : www.aig.com/fr/pack
AIG Europe SA – compagnie d'assurance au capital de 22 000 000 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D
Avenue J.F.Kennedy, L-1855, Luxembourg.
Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 Place de l'Iris , 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463 - Adresse Postale : Tour CB21 - 16 Place de l'Iris , 92040 Paris La Défense Cedex. Téléphone :+33 1.49.02.42.22 - Facsimile : +33 1.49.02.44.04

RESPONSABILITÉ CIVILE EXPLOITATION

RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION	PLAFOND DES GARANTIES
Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non	**7.500.000 euros par *sinistre***
Dont ***Dommages matériels et immatériels*** consécutifs	1.000.000 euros par ***sinistre***
Dont ***Dommages immatériels*** non consécutifs	500.000 euros par ***sinistre***
Dont Conséquences de la faute inexcusable de l'employeur	1.000.000 euros par **période d'assurance**
Dont vol par ***préposés***	50.000 euros par ***sinistre***
Dont **Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs** résultant d'une **atteinte à l'environnement soudaine et accidentelle**	150.000 euros par **période d'assurance**

DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS

DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS	PLAFOND DE LA GARANTIE
Défense Pénale – Recours	15.000 euros par ***sinistre***

LES GARANTIES DU CONTRAT EN RÉFÉRENCE SONT SUBORDONNÉES À LA CONDITION QUE L'ASSURÉ REMPLISSE LES EXIGENCES LÉGALES ET/OU RÉGLEMENTAIRES POUR EXERCER LES ACTIVITÉS VISÉES CI-DESSUS.

Fait à Paris, Le 27/12/2019

Pour la Compagnie

Christophe Zaniewski
AIG EUROPE SA
Tour CB 21
16 Place de l'Iris
92400 COURBEVOIE

Adresse Postale : Service Gestion Pack AIG – Tour CB21 – 92040 Paris La Défense Cedex
Téléphone : 09 69 32 15 24 – Courriel : gestion@packassurances.fr – Site Internet : www.aig.com/fr/pack
AIG Europe SA – compagnie d'assurance au capital de 22 000 000 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D
Avenue J.F.Kennedy, L-1855, Luxembourg.
Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 Place de l'Iris , 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463 - Adresse Postale : Tour CB21 - 16 Place de l'Iris , 92040 Paris La Défense Cedex. Téléphone :+33 1.49.02.42.22 - Facsimile : +33 1.49.02.44.04