

Plaintes et réclamations de tiers ou de clients

SOMMAIRE

- 1 Objectif

- 2 Champ d'application

- 3 Intervenants

- 4 Descriptif
 - A. Processus
 - B. Rapports
 - C. CSSF

- 5 Facteur de risque

- 6 Annexes

1 *Objectif*

Cette procédure relative aux plaintes/réclamations de tiers ou de clients vise à cadrer les actions nécessaires de la part d'ITERAM HOTTINGER & Cie (ci-après la « **Société** ») en cas de plainte/réclamation de tiers ou de clients (clients en gestion discrétionnaire, apporteurs d'affaires, etc.).

2 *Champ d'Application*

Cette procédure s'applique au traitement de toute plainte/réclamation intervenue dans la relation d'affaires avec un tiers ou un client de la Société.

Elle vise à déterminer les modalités de traitement de plaintes/réclamations de tiers ou de clients, afin que ces plaintes/réclamations soient traitées rapidement et de manière appropriée et raisonnable, en fonction de la nature du problème soulevé, et peut être utilisée de manière permanente pour identifier et le cas échéant corriger tout problème récurrent ou systématique, ainsi que tout risque légal, réglementaire ou opérationnel. La Société pourra, entre autres :

- analyser les causes des plaintes/réclamations individuelles afin d'en identifier l'origine commune à certains types de demandes ;
- examiner si ces origines peuvent également affecter d'autres procédés ou produits, y compris ceux auxquels les plaintes/réclamations ne se rapportent pas directement ; et
- corriger l'origine de la plainte/réclamation, s'il est raisonnable de le faire.

Cette procédure se base sur les réglementations suivantes (telles que modifiées de temps en temps):

- le Règlement Délégué (UE) 2917/565 de la Commission du 25 avril 2016 (article 26) ;
- la loi du 17 décembre 2010 ;
- les règlements de la CSSF 10-04 (article 7) et 16-07 ;
- les circulaires de la CSSF 12/546 et 17/671.

3 *Intervenants*

Cette procédure est revue annuellement et approuvée par le Conseil d'Administration de la Société. Les départements en charge de la Compliance et de l'Audit Interne de la Société font également le suivi du traitement des plaintes et des réclamations des tiers et des clients de la Société afin de s'assurer du respect de la présente procédure (et en font rapport au Conseil d'Administration en temps voulu).

La présente procédure est publiée sur le site internet de la Société et est disponible gratuitement sur demande au siège social de la Société.

Au sein de la Direction agréée de la Société, le Directeur Délégué en charge de la Compliance est désigné comme le membre de la Direction responsable du traitement des plaintes et réclamations de tiers ou clients. Cette information est communiquée à la CSSF et tout changement ultérieur sera notifié à la CSSF. Le membre de la Direction désigné est responsable de la mise en œuvre de la présente procédure et de l'application efficace des processus y étant décrits, il doit également s'assurer qu'aucune plainte/réclamation ne reste sans réponse.

Le Compliance Officer est la personne en charge opérationnellement du traitement des plaintes ou réclamations de tiers ou clients de la Société. Il est en charge de la collecte des plaintes/réclamations reçues conformément à la présente procédure et les informations y relatives sont mises à la disposition du membre de la Direction responsable.

4 *Descriptif*

A. Processus :

Toute plainte ou réclamation de tiers ou client peut se faire gratuitement et être envoyée par écrit au Compliance Officer au siège social de la Société, au 14 rue du Marché-aux-Herbes, L – 1728 Luxembourg, à l'attention de Marc Debra, Head of Compliance.

La plainte ou réclamation doit contenir les éléments suivants :

- L'identification du tiers ou du client de la Société (nom et adresse, et numéro de client le cas échéant) ;
- La personne de la Société à laquelle la plainte/réclamation est adressée ;
- Le sujet de la plainte/réclamation et sa description (date, document(s), événement(s), etc.).

Toutes les plaintes/réclamations doivent être centralisées, traitées et suivies par le Compliance Officer. Toute plainte/réclamation doit être consignée dans un registre dédié avec mention, notamment, de la date de réception de la plainte/réclamation, du nom du tiers ou du client de la Société à l'origine de la plainte/réclamation (et son numéro de client le cas échéant) et d'un descriptif de la nature de la plainte/réclamation. Un modèle de registre de plaintes/réclamations est repris en annexe 1 à la présente procédure.

Un accusé de réception est envoyé au tiers ou au client de la Société à l'origine de la plainte/réclamation par le Compliance Officer dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte/réclamation, à moins que la réponse à la plainte/réclamation en question soit donnée au tiers ou au client concerné dans ce délai.

En cas de réception d'une plainte/réclamation de tiers ou de client de la Société, l'original de la plainte/réclamation est consigné dans le registre dédié. Une copie est adressée aux personnes concernées et au moins au membre de la Direction agréée chargé du traitement des plaintes/réclamations, de même qu'au Compliance Officer lorsque cela est approprié. Sur base de la nature de la plainte/réclamation, la Direction agréée et/ou le Compliance Officer décident de la suite à donner et d'éventuels autres intervenants à informer en tenant comptes des règles de bonne conduite de la Société.

Dans tous les cas les plaintes et réclamations de tiers ou de clients de la Société doivent être traitées avec objectivité, diligence et professionnalisme, la réputation de la Société étant en jeu. A cet effet, la Société collectera les informations et fera des recherches sur chaque plainte/réclamation et communiquera au tiers ou au client de la Société concerné dans un langage simple et facilement compréhensible en ce qui concerne le suivi de sa plainte/réclamation.

Le Compliance Officer répondra à chaque plainte/réclamation dans un délai de 30 jours suivant la date de réception de la plainte/réclamation :

- soit pour fournir une réponse finale ;
- soit pour informer le tiers ou le client de la Société que la plainte/réclamation ne pourra être traitée qu'ultérieurement, en expliquant les raisons de ce retard et en indiquant la date à laquelle son traitement est susceptible d'être terminé ;
- soit pour expliquer clairement pourquoi la plainte/réclamation est rejetée.

Dans sa réponse, le Compliance Officer indiquera :

- la date et le moyen de réception de la plainte/réclamation ;
- le nom et les détails de contact de la personne en charge du traitement de la plainte/réclamation ;
- une déclaration indiquant si la plainte/réclamation est justifiée ou pas ;
- le cas échéant, les informations relatives au règlement de la plainte/réclamation.

Ces informations doivent également apparaître dans le registre des plaintes/réclamations, avec, le cas échéant, les mesures prises pour leur résolution.

Si le tiers ou le client de la Société n'est pas satisfait de la réponse donnée par le Compliance Officer, il peut également contacter par écrit, en indiquant la date de la plainte concernée ainsi que la raison pour laquelle il considère la réponse fournie comme étant non satisfaisante.

B. Rapports :

Le Compliance Officer doit s'assurer, lorsqu'une plainte/réclamation a été définitivement traitée, qu'un rapport et les documents relatifs à cette plainte/réclamation (au moins les échanges avec le tiers ou le client de la Société concerné) sont conservés au siège social de la Société.

Le Compliance Officer fait un rapport trimestriel au membre de la Direction responsable du traitement des plaintes et réclamations de tiers ou clients en ce qui concerne les plaintes/réclamations reçues. Il informera également sans délai la Direction agréée de la Société s'il apparaît qu'une plainte/réclamation pourrait découler d'une déficience importante nécessitant une prise de décision immédiate.

Le membre de la Direction responsable du traitement des plaintes et réclamations de tiers ou clients fait un rapport trimestriel au Conseil d'Administration de la Société en ce qui concerne la gestion des plaintes/réclamations. Ce rapport inclut le cas échéant l'état d'avancement de la mise en œuvre de mesures de remédiation identifiées dans le contexte des processus décrits dans la présente procédure.

C. CSSF

Si, pour quelque raison que ce soit, le tiers ou le client de la Société considère que le processus de traitement de sa plainte/réclamation décrit dans la présente procédure ne peut lui fournir une réponse satisfaisante, il peut opter pour une résolution extrajudiciaire de sa réclamation auprès de la CSSF, selon les conditions du Règlement CSSF 16-07 et de la circulaire CSSF 17/671, en utilisant le formulaire disponible sur le site internet de la CSSF (<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>), ou encore tenter une action au civil.

Chaque année, dans le mois de l'assemblée générale annuelle de la Société, la Société communique à la CSSF une liste des tiers autorisés à traiter les plaintes/réclamations, le cas échéant, ainsi qu'un relevé annuel renseignant sur le nombre de plaintes/réclamations, leur raison ainsi que l'état d'avancement de leur traitement.

5 *Facteur de risque*

Pour les activités couvertes par la présente procédure, la Direction de la Société considère le niveau de risque comme étant de niveau moyen.

6 *Annexes*

1. Registre des plaintes / réclamations émanant de tiers ou de clients de la Société