Trustteam

Pure trust, pure IT

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS EMANANT DE LA CLIENTELE

PROCEDURE

CAPELLEN
+352 31 40 40 1

TRUSTTEAM LUXEMBOURG
36, Parc d'activités
L-8308 Capellen
RCS. B.54.202
www.trustteam.lu

VERSIONING

Version	Date	Modifications	Auteurs
1.0	26.10.2020	Actualisation de la version précédente au vu de la règlementation et des recommandations CSSF	Isabelle ROUX
1.1	4.12.2024	revue	Isabelle ROUX

INTRODUCTION

La présente procédure a pour objectif la mise en œuvre du Règlement CSSF 16-07 du 26/10/2016 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, tel que précisé par la Circulaire CSSF 17/671 modifiée par la Circulaire CSSF 18/698.

En effet, conformément à l'article 15 (1) du Règlement susmentionné, *« chaque professionnel doit disposer d'une politique de gestion des réclamations. Celle-ci doit être définie, mise en place et approuvée par la direction du professionnel. La politique de gestion des réclamations doit être exposée dans un document écrit et doit être formalisé dans une procédure interne de traitement des réclamations, mise à la disposition du personnel concerné… ».*

OBJECTIFS POURSUIVIS

La présente procédure de traitement des réclamations a pour objectif de faciliter la résolution des réclamations à l'encontre de professionnels sans passer par une procédure judiciaire.

DÉFINITIONS

Conformément à l'article 1er du Règlement susmentionné, il y a lieu d'entendre par :

- «CSSF»: la Commission de Surveillance du Secteur Financier.
- «Professionnel»: toute personne physique ou morale soumise à la surveillance prudentielle de la CSSF.
- «Réclamant»: toute personne physique ou morale ayant introduit une réclamation auprès d'un professionnel.
- «Réclamation»: plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.

GESTIONNAIRES POTENTIELS DES DOSSIERS DE RÉCLAMATION

Toute réclamation sera analysée, en première ligne, par un gestionnaire faisant partie des membres du personnel du Professionnel et en fonction de la thématique afférente à la réclamation introduite.

En l'espèce, les gestionnaires potentiels sont les suivants :

1.1 DÉPARTEMENT COMPTABLE & FINANCIER

Sonia CHERET-MANGIN
Finance Director
Email : sonia.CHERET@trustteam.lu

1.2 DÉPARTEMENT COMMERCIAL

Thierry BOUSEFSAF
Sales Director
Email : thierry.BOUSEFSAF@trustteam.lu

1.3 DÉPARTEMENT TECHNIQUE

Quentin SAVARY
Technical Director
Email : quentin.SAVARY@trustteam.lu

1.4 DÉPARTEMENT STAFFING & RECRUITMENT

Céline SERE DE LANAUZE
HR Director
Email : celine.SEREDELANAUZE@trustteam.lu

RESPONSABLE AU NIVEAU DE LA DIRECTION

Conformément à l'article 15 du Règlement susmentionné, le Responsable au niveau de la direction est en charge de la mise en place et du fonctionnement efficace de la présente procédure.

En outre, en cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante en première ligne, le Réclamant peut solliciter l'application de la présente procédure et donc l'analyse, en seconde ligne, par le Responsable au niveau de la direction dont les coordonnées sont citées ci-dessus.

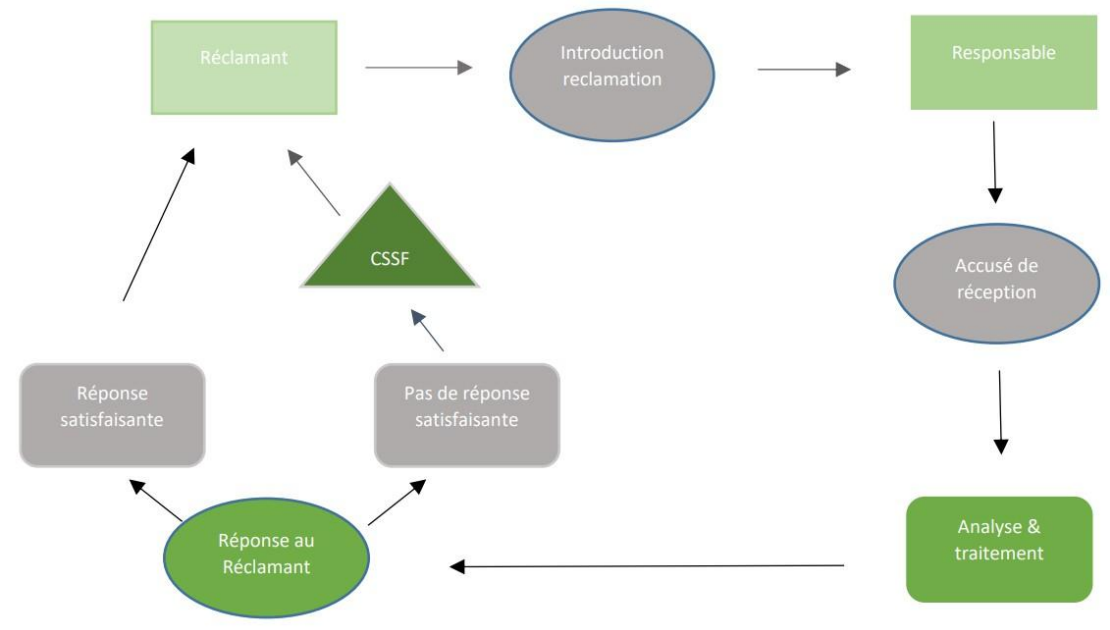
En l'espèce, les coordonnées du Responsable susmentionné sont les suivantes :

Alain MARINGER
Administrateur-Délégué à la gestion journalière
Email : alain.MARINGER@trustteam.lu

Isabelle ROUX
Administrateur-Délégué à la gestion journalière
Email : isabelle.ROUX@trustteam.lu

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

SCHÉMA DU PROCESSUS DE TRAITEMENT



1ÈRE ÉTAPE

Le Réclamant peut solliciter le Responsable par l'introduction d'une réclamation via un formulaire disponible en ligne (https://www.trustteam.eu/fr-lu/traitement-des-reclamations).

Chaque réclamation est répertoriée au sein d'un fichier informatisé et sécurisé dont la gestion est assurée exclusivement par le Responsable.

2ÈME ÉTAPE

Le Responsable accuse réception de la réclamation par voie écrite et dans un délai n'excédant pas 10 jours de calendrier à dater de la réception de la plainte. L'accusé de réception mentionne les éléments suivants :

- Le numéro de référence attribué à la réclamation ;
- Les coordonnées du Responsable ;
- Les coordonnées du gestionnaire en charge de la réclamation.

3ÈME ÉTAPE

Le Responsable procède à une analyse exhaustive des données décrites au sein de la réclamation afin d'identifier la problématique, la solution afférente et permettre, de manière systémique, d'identifier toute récurrence potentielle ainsi que les risques juridiques et opérationnels adjacents.

4ÈME ÉTAPE

Le Responsable adresse une réponse écrite au Réclamant dans un délai n'excédant pas 1 mois entre la date de réception et la date d'envoi de ladite réponse.

En cas de réponse satisfaisante, le dossier de Réclamation est considéré comme définitivement clos.

En cas de réponse insatisfaisante, le Responsable informera le Réclamant conformément au prescrit de l'article 15 du Règlement CSSF 16-07 tel que décrit ci-après.

RÉSOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES RÉCLAMATIONS AUPRÈS DE LA CSSF

Conformément à l'article 15 susmentionné, lorsque le traitement de la réclamation n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante au Réclamant, le Responsable fournit à celui-ci les informations suivantes :

- Une explication complète de sa position au sujet de la réclamation ;

- Une information par écrit de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF ;
- Une copie du Règlement susmentionné, ainsi que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer une demande. En l'espèce, toute réclamation ne peut être introduite par le Réclamant auprès de la CSSF que dans un délai de maximum un an à compter de la date à laquelle ce dernier a introduit sa réclamation auprès du Professionnel.

COLLABORATION ENTRE LE PROFESSIONNEL ET LA CSSF

GÉNÉRALITÉS

En tant que PSF de support, le Professionnel doit répondre à un nombre substantiel d'obligations édictées par voie règlementaires ou par voie de recommandations de la CSSF. Par ailleurs, le respect de ces recommandations et prescrits législatifs fait l'objet, de manière annuelle, d'un audit interne ainsi que d'un audit externe.

Conformément à l'article 16 du Règlement susmentionné, le Professionnel assure également une parfaite collaboration avec la CSSF dans le cadre de la mise en place du traitement extrajudiciaire des réclamations et transmet à l'autorité de contrôle toutes les informations et données nécessaires afin d'assurer le traitement adéquat des réclamations extrajudiciaires introduites.

TABLEAU ANNUEL DES RÉCLAMATIONS

Conformément au prescrit de l'article 16 (3) du Règlement susmentionné, le Responsable communique à la CSSF, sur une base annuelle, un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par le Professionnel, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

En l'espèce, ce tableau est adressé par le Professionnel à la CSSF avant le 1er mars de l'année.