

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

Juin 2015

Abstract

Les relations avec la clientèle privée ou institutionnelle sur la place financière luxembourgeoise exigent des professionnels du secteur financier d'accorder un traitement adéquat, transparent et objectif des réclamations introduites sans frais en provenance de leur clientèle.

Contents

1	Champ d'application.....	2
2	Objectif de la procédure.....	2
3	Mise en œuvre de la procédure.....	2
3.1	Réception d'une réclamation introduite directement auprès de la Société	2
3.1.1	Réclamation écrite	2
3.1.2	La réclamation orale	3
3.2	Traitement des réclamations	3
3.2.1	Méthodologie	3
3.2.2	Suivi et reporting.....	4
3.3	Cas des réclamations introduites auprès de la CSSF.....	4
3.3.1	Méthodologie	5
3.3.2	Fin de la procédure de règlement extrajudiciaire	6

1 Champ d'application

Références : Circulaires 14/589, Règlement CSSF 13-02

Les professionnels soumis à la surveillance prudentielle de la CSSF doivent disposer d'une politique de gestion des réclamations exposée dans un document écrit et formalisée dans une procédure interne de gestion des réclamations. Cette procédure doit être efficace et transparente, en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations. Elle doit porter sur tous les aspects du traitement des réclamations au sein de l'établissement et préciser les modalités applicables respectivement lorsque la réclamation est traitée au niveau du seul professionnel et lorsque la CSSF est impliquée dans le traitement d'une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation.

2 Objectif de la procédure

Les relations avec la clientèle privée ou institutionnelle sur la place financière luxembourgeoise exigent des professionnels du secteur financier d'accorder un traitement adéquat, transparent et objectif des réclamations introduites sans frais en provenance de leur clientèle.

L'obligation de fournir une réponse appropriée à ces réclamations ne relève pas seulement pour chaque professionnel de la déontologie élémentaire; elle est aussi une composante essentielle de l'image de marque du secteur et fait partie pour chaque établissement de la protection de son fonds de commerce tout en maintenant un degré de confiance réciproque. Pour la direction de la Société, de même que pour la Commission de Surveillance du Secteur Financier, les réclamations de la clientèle peuvent être des symptômes révélateurs de dysfonctionnements.

AWM est sensible à l'image de marque qu'elle reflète, aussi notre procédure de traitement des réclamations se doit d'être efficace et transparente en vue d'un traitement raisonnable et rapide des plaintes adressées par ses investisseurs. Les informations concernant ces procédures sont mises gratuitement à disposition des investisseurs.

3 Mise en œuvre de la procédure

La Société n'exclut pas de recevoir directement les plaintes de ses clients (particulièrement dans le cadre de la gestion discrétionnaire), dans ce cas la présente procédure s'applique « de facto ».

3.1 Réception d'une réclamation introduite directement auprès de la Société

La Société définit les modalités de réclamation (type d'information à communiquer, identité complète et coordonnées de la personne ou du service à qui la réclamation doit être adressée.)

3.1.1 Réclamation écrite

Lors de la prise de connaissance du courrier, l'original de la lettre de réclamation est placé dans un dossier ad hoc après que : - il ait été estampillé pour porter la date de réception.

Trois copies seront destinées concomitamment et respectivement :

- au responsable du traitement des réclamations,
- au dirigeant responsable
- au dossier du client.

3.1.2 La réclamation orale

Une réclamation transmise oralement par un client ou par un tiers fait l'objet d'une synthèse écrite lorsque son importance le justifie. La synthèse est ensuite traitée comme une réclamation écrite.

3.2 Traitement des réclamations

3.2.1 Méthodologie

Le client est informé du nom et des coordonnées de la personne qui sera en charge de son dossier afin de garantir la transparence du traitement de sa réclamation.

Le client pourra faire remonter sa réclamation au niveau de la direction de la Société s'il n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation.

La Société indiquera au client les coordonnées d'un responsable. Un membre de la direction au sein de la structure organisationnelle interne est désigné pour être en charge des réclamations de la clientèle (les réponses fournies aux clients le seront sous son autorité et sa responsabilité).

Le responsable au niveau de la direction peut déléguer la gestion des réclamations en interne, la Société s'assure d'en informer préalablement la CSSF.

Le responsable du traitement des réclamations s'adresse à la fonction concernée par la réclamation du client pour obtenir les informations nécessaires.

Le responsable fournira au client, un accusé de réception de sa réclamation dans un délai **n'excédant pas 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse est apportée au client dans ce délai.**

La Société tient informé le client des suites du traitement de sa réclamation. Toute réclamation est traitée avec diligence.

Ainsi la Société :

- réunit et examine toutes les preuves et informations pertinentes relatives à chaque réclamation
- s'exprime dans un langage simple, facilement compréhensible
- apporte une réponse sans retard inutile et dans tous les cas dans un délai n'excédant pas un mois entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse.
- En cas de dépassement de ce délai, la Société informe le client des causes du retard et indique la date à laquelle l'examen de la plainte est susceptible d'être terminée.

- Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du responsable (direction) ne permet pas de donner une réponse satisfaisante au client, la Société fournit une explication complète de sa décision et informe par écrit le client de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF et lui communique :
 - o Une copie du règlement 13-02 ou la référence au site internet de la CSSF
 - o Les différents moyens de contacter la CSSF Lorsqu'elle est définitive,
 - o la réponse est envoyée au client après que copie ait été placée dans le dossier client ainsi que dans le registre des réclamations.

3.2.2 Suivi et reporting

La Société analyse de façon permanente les données relatives au traitement des réclamations, afin d'identifier et traiter tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels en :

- Analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certaines réclamations
- Examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement,
- Corrigéant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire

De façon régulière et au minimum une fois par trimestre, le responsable consulte le dossier des réclamations des clients et vérifie le respect de la présente procédure. Il fait rapport au Compliance Officer. De plus, il propose les améliorations nécessaires aux processus et procédures internes afin d'éviter le renouvellement d'erreur ayant entraîné les réclamations.

Le responsable du traitement des réclamations avertira immédiatement le Compliance Officer si la réclamation résulte d'une lacune grave devant être corrigée rapidement.

Le dossier des réclamations est également tenu à disposition des fonctions spécialisées comme l'Auditeur interne. Le réviseur d'entreprises inclut également dans ses travaux la vérification de la bonne application de la procédure de traitement des réclamations de la clientèle.

La Société s'engage à fournir à la CSSF un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées classées par type, un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter. Ce tableau et ce rapport sont envoyés à la CSSF **au plus tard un mois après l'assemblée générale ordinaire ayant approuvé les comptes annuels de la Société**. Ce tableau comprend les plaintes reçues par les délégataires dont la liste est reprise dans les reportings internes revus à chaque Comité de Direction de la Société.

3.3 Cas des réclamations introduites auprès de la CSSF

Le dépôt d'une plainte auprès de la CSSF répond aux conditions suivantes :

3.3.1 Méthodologie

- Le client a soumis sa réclamation par écrit au responsable au niveau de la direction de la Société et le client n'a pas obtenu de réponse ou la réponse n'est pas satisfaisante dans le délai d'un mois imparti.
- Le client introduit sous forme écrite, soit par voie postale, télécopie, courriel ou en ligne sur le site de la CSSF sa plainte accompagnée de l'ensemble des pièces telles que définie dans le règlement 13-02.
- La CSSF peut requérir tout autre document ou information qu'elle jugera utile. Une fois la demande reçue, la CSSF en accuse réception.
- Cet accusé ne prend en aucun cas position sur la recevabilité de la demande.

3.3.1.1 Recevabilité

- Dans les trois semaines, au cas où la demande n'est pas recevable, la CSSF envoie par écrit au client et à la Société une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'accepte pas de traiter le litige.
- Lorsque la demande est jugée recevable, la CSSF en transmet une copie à la Société la priant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu'à un mois à partir de l'envoi du dossier.

3.3.1.2 Analyse

La CSSF analyse le dossier dès qu'elle est en possession de la prise de position de la Société.

La CSSF peut demander à la Société de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires et prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie.

Une fois l'analyse de la CSSF achevée, cette dernière adresse une lettre de conclusion aux parties.

3.3.1.3 Positionnement

Si la demande est fondée, elle invite la Société et le client à se contacter pour régler leur différend.

Si les conclusions de la CSSF sont que les positions de la Société et du client sont inconciliables ou invérifiables, elle les informe par écrit, tout comme la CSSF les informe si les conclusions de son analyse peuvent être différentes de la décision d'un tribunal.

Par ailleurs, le régulateur informe la Société et le client que ses conclusions ne sont pas contraignantes et qu'ils peuvent accepter ou refuser de les suivre.

La Société et le client sont informés dans la lettre de conclusion de la possibilité de saisir les cours et tribunaux, en particulier si aucun accord est trouvé suite aux conclusions de la CSSF. La durée de la procédure commence à courir lorsque la CSSF est saisie d'une demande remplissant les conditions et dure 90 jours. Ce délai peut être prolongé dans les cas complexes. Dans ce cas, la CSSF informe, dès que possible et endéans les 90 jours, la Société et le client de la durée nécessaire approximative de l'extension.

3.3.2 Fin de la procédure de règlement extrajudiciaire

La procédure de résolution extrajudiciaire prend fin :

- Par l'envoi d'une lettre de conclusion
- Par la conclusion d'un accord amiable intervenu en cour de procédure et dont la CSSF est informée.
- En cas de désistement écrit du client à tout moment de la procédure
- En cas de prescription du droit dont le client se prévaut
- En cas de saisie d'un tribunal ou d'un arbitre
- En cas de saisie d'un autre organe de règlement extrajudiciaire Lorsque le client ne fournit pas les documents, informations, explications supplémentaires ou prises de positions demandées par la CSSF dans un délai imparti ou lorsqu'aucun délai n'est fixé endéans 45 jours.

La résolution extrajudiciaire des réclamations se fait à titre gratuit et aucun frais ne sont remboursés à la Société et au plaignant.