



INTERCORP S.A.
INTERNATIONAL CORPORATE ACTIVITIES

Réclamations de la Clientèle

Fiche processus: Traitement des réclamations de la clientèle

Vue d'ensemble

Domaine

Gestion de fortune et gestion de la société

Nom du processus

Traitement des réclamations de la clientèle

Personne chargée de la description

Le Directeur Responsable du traitement des réclamations de la clientèle
(Asset Management + Corporate)

Objectifs du processus et résultats attendus

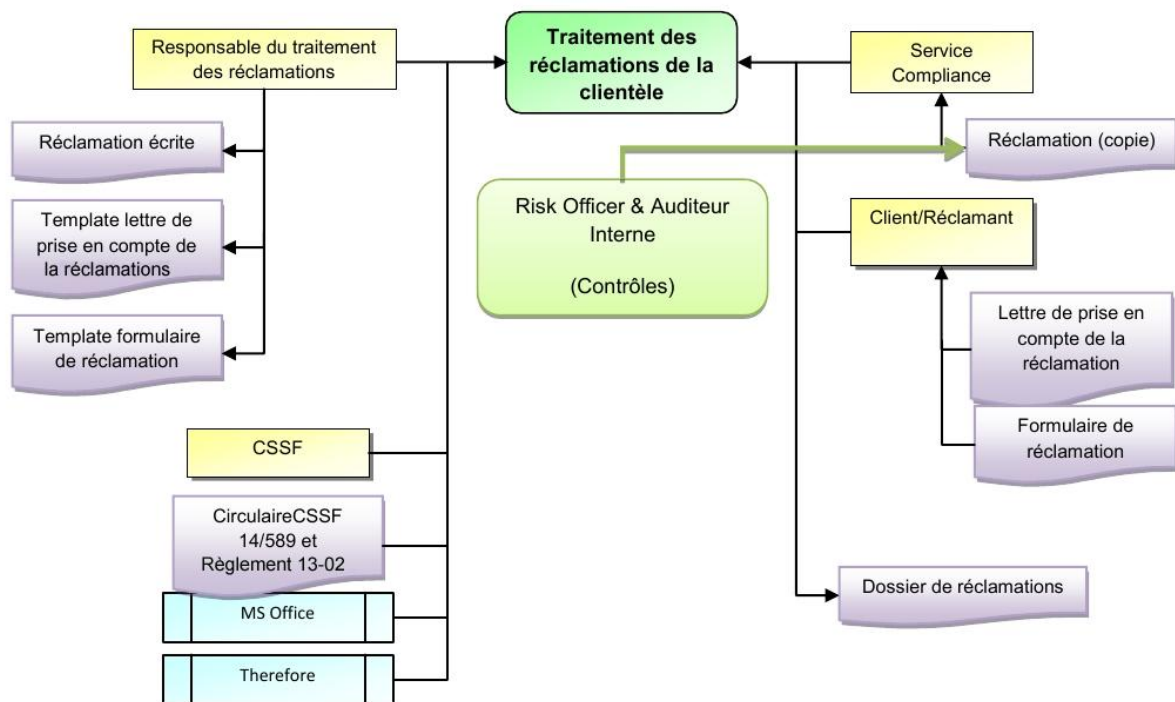
Etre en règle par rapport à la Circulaire CSSF 14/589 et Règlement CSSF N°13-02

Description brève

(Non précisé)

Schéma

Le dessin ci-dessous donne une vue d'ensemble du processus "Traitement des réclamations de la clientèle".



Vue Détaillée

Rôles

Responsable interne de la bonne exécution du processus

-Traitement des réclamations de la clientèle

Directeur Responsable traitement des réclamations

Rôles additionnels, groupes internes

- Support/consultés: Compliance Officer/Risk Officer/Auditeur Interne

Intervenants externes

- Support/consultés: CSSF/Réviseur

- Destinataires: Client/ Réclamant

Ressources

Documents (Référence, nom)

- Utilisés:

Réclamation => Directeur Responsable traitement des réclamations

Template lettre de prise en compte de la réclamation => Directeur Responsable traitement des réclamations

Template formulaire de réclamation => Directeur Responsable traitement des réclamations.

- Produits:

Réclamation (copie) => Service Compliance

Lettre de prise en compte de la réclamation => Bénéficiaire Effectif / Client

Formulaire de réclamation => Bénéficiaire Effectif / Client

Outils/Logiciels informatique nécessaires

- MS Office
- Therefore

Description détaillée du processus

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

En effet, 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.

La Société, sensible à l'image de marque qu'elle reflète, met en œuvre et garde opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue d'un traitement raisonnable et rapide des plaintes adressées par ses clients.

Les informations concernant ces procédures sont mises gratuitement à disposition des clients.

1. Réception d'une réclamation introduite directement auprès de la Société

1.1 Réclamation écrite

Lors de la prise de connaissance du courrier, l'original des lettres de réclamation est placé dans un dossier ad hoc après que:

- copie ait été transmise au responsable du traitement des réclamations,
- copie ait été transmise au dirigeant responsable,
- copie ait été scannée dans le dossier virtuel du client.
- copie ait été transmis au Compliance Officer qui est en charge de la bonne tenue et collecte de l'ensemble des éléments propres à une réclamation.

1.2 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.

2. Traitement d'une réclamation

Un accusé de réception écrit est fourni au réclamant dans un délai qui ne doit pas excéder les dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant dans ce délai.

Le réclamant 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.

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 réclamants le seront sous son autorité et sa responsabilité).

Le Directeur responsable du traitement des réclamations s'adresse à la fonction concernée par la réclamation du client pour obtenir les informations nécessaires. Guidé par le souci d'objectivité et de la recherche de vérité, il rendra un avis et proposera,

Le cas échéant une solution amiable acceptable par le client. En aucun cas la Société ne cherchera à camoufler ou à couvrir une faute de sa part ou de celle d'un de ses collaborateurs. La réponse fournie au client, positive ou négative, devra indiquer les raisons qui la motivent.

Lorsqu'elle est définitive, la réponse est envoyée au client après que copie ait été placée dans le dossier client ainsi que dans le registre des réclamations.

Toute réclamation est traitée avec diligence.

INTERCORP SA s'engage,

- à réunir et à examiner toutes les preuves et informations pertinentes collectées, concernant chaque réclamation;
- à s'exprimer dans un langage simple, facilement compréhensible;
- à apporter une réponse sans retard inutile et dans tous les cas, dans un délai ne pouvant excéder un mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au réclamant. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, INTERCORP SA informera le réclamant des causes du retard en indiquant la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du responsable n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante au réclamant, INTERCORP SA fournit une explication complète de sa position au sujet de la réclamation et informe par écrit de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF (Dans ce cas, INTERCORP SA communiquera une copie du règlement CSSF 13-02 ou la référence au site Internet de la CSSF, ainsi que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer une demande).

Dans l'hypothèse où une réclamation s'avère être adressée de mauvaise foi, la Société mettra fin de façon déterminée et ordonnée à une relation qui n'est plus basée sur la confiance.

Suivi des plaintes

Le Compliance Officer :

- s'assure que chaque réclamation ainsi que la/les mesure(s) prise(s) pour traiter la réclamation soient enregistrées de manière appropriée (l'enregistrement est informatisé et sécurisé)
- consulte le dossier des réclamations des clients et vérifie le respect de la présente procédure.
- Il fait rapport au dirigeant responsable.
- De plus, il propose en concertation avec la fonction concernée, les améliorations nécessaires aux processus et procédures internes afin d'éviter le renouvellement d'erreur ayant entraîné les réclamations.

Le Risk Officer analyse de façon permanente les données relatives au traitement des réclamations, afin de veiller à identifier et traiter tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels, par exemple:

- en analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certains types de réclamations;
- en examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement; et
- en corrigeant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire.

Le responsable du traitement des réclamations avertira immédiatement le responsable administratif 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.

Communication d'informations à la CSSF

Le responsable du traitement des réclamations s'engage à communiquer 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.

Le Directeur responsable du traitement des réclamations clients fait contrôler régulièrement, via des missions d'audit incluses au sein du plan triennal, la politique et les procédures liées aux réclamations clients.

Réclamations introduites auprès de la CSSF

"La CSSF est compétente pour recevoir les réclamations des clients des personnes soumises à sa surveillance et pour intervenir auprès de ces personnes, aux fins de régler à l'amiable ces réclamations".

Son intervention vise à régler à l'amiable les réclamations qu'elle reçoit. Elle n'intervient ni comme un juge ou arbitre qui rend une sentence obligatoire, ni comme un "ombudsman" qui par définition est une personne chargée de défendre les droits du citoyen face aux pouvoirs publics.

L'article 16 du Règlement CSSF N°13-02 prévoit que le directeur responsable est tenu de communiquer à la CSSF, sur une base annuelle, un tableau comprenant le nombre de réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

Lorsque la CSSF reçoit la réclamation d'un client de la Société, elle demandera d'abord au client d'épuiser les recours auprès de la dite Société. Si la réponse est définitive, la CSSF demandera à la Société de prendre position.

Le responsable du traitement des réclamations fournira à la CSSF les informations requises sous la supervision du dirigeant responsable. D'une manière générale, la Société est tenue d'apporter une réponse et une coopération aussi complètes que possibles. La CSSF peut également organiser une réunion avec les parties si elle le juge utile.

La CSSF formulera finalement un avis motivé qu'elle communiquera aux parties. Par contre, si l'une des parties saisit un tribunal, la CSSF cessera son intervention.

Références: Règlement CSSF N°13-02 et Circulaire CSSF 14/589