

Traitement des plaintes et des réclamations (03/2022)

1. INTRODUCTION

L'engagement de service de SGPWM auprès de ses investisseurs requiert que ces derniers aient le droit de porter plainte et / ou de faire des commentaires et d'être informé des procédures en la matière.

Les investisseurs ont le droit de porter plainte ou de faire des commentaires et d'être traités avec courtoisie, respect et confidentialité dans cette démarche. Par ailleurs, le processus de dépôt de plainte sera accessible à tous les clients et ce, à titre gratuit.

Les plaintes des investisseurs seront analysées et traitées de manière raisonnable et rapide conformément au règlement CSSF 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations tel qu'en vigueur.

Cette politique de traitement des plaintes et des réclamations décrit les compétences et responsabilités de SGPWM eu égard aux plaintes des investisseurs.

2. DEFINITIONS

Le terme ci-dessous doit être compris dans le présent document comme ayant la définition suivante :

« Plainte » : comprend toute expression de mécontentement adressé par écrit au fond lui-même, à un de ses prestataires de service ou directement à SGPWM en tant que société de gestion par l'une des voies décrites par la présente procédure

« CSSF » : Commission de surveillance du Secteur Financier établissement public assurant la surveillance des professionnels et des produits du secteur financier luxembourgeois, à l'adresse postale : 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg ou par courriel à l'adresse de messagerie : direction@cssf.lu.

3. INFORMATIONS AUX INVESTISSEURS

Les investisseurs peuvent introduire leur réclamation, sans frais, dans la langue nationale officielle de leur choix et en indiquant de manière claire qu'il s'agit d'une plainte.

Les investisseurs expliquent en détail les faits à l'origine de leur réclamation, en joignant tous les documents justificatifs pertinents.

Les investisseurs ont la possibilité de déposer leurs plaintes par écrit e-mail (contact.sgpwm@socgen.com) ou par courrier auprès de SGPWM à l'adresse suivante :

Société Générale Private Wealth Management S.A.
Département Conformité 18, Boulevard Royal
L-2449 - Luxembourg

Et/ou directement auprès d'intermédiaires financiers tels que les distributeurs locaux et/ou les agents payeurs qui remonteront en conséquence lesdites plaintes auprès de SGPWM en accord avec leurs engagements contractuels avec SGPWM.

4. PROCESSUS D'IDENTIFICATION

Les plaintes peuvent être en rapport ou concerner, mais ne sont pas limitées à ce qui est listé ci-dessous :

- Les performances des investissements
- Des pratiques de ventes incluant des écrits incorrects, prêtant à confusion
- Publicité / Marketing
- Services de conseil en investissement

- Opérations non autorisées
- Confidentialité client
- Exécution des ordres de souscription
- Exécution des ordres de rachats
- Evaluation
- Frais
- Erreurs sur opérations
- Inexactitudes des reportings client
- Problèmes opérationnels – incluant le traitement et les processus
- Qualité de service dans son ensemble
- Menaces d’escalade en contentieux juridique ou règlementaire
- Requêtes ou demandes de paiement ou de remboursement
- Allégations de crimes et délits
- Allégations de violation de la loi

5. TRAITEMENT DES PLAINTES

Les intermédiaires financiers remontent auprès de SGPWM, dans les meilleurs délais et de manière systématique, toutes les plaintes qu’ils reçoivent.

Les plaintes peuvent concerner les tierces parties plutôt que SGPWM elle-même ; dans ce type de situation les plaintes nécessitent toujours un traitement adéquat et, autant que possible une résolution. Il est possible qu’une co-coordination avec les tierces parties concernées soient requise.

Les données doivent être implémentées dans le système de celui qui reçoit la plainte aussitôt l’incident reporté, quel que soit son impact et son montant.

Lors du dépôt de la plainte auprès de SGPWM, le plaignant doit fournir tout le moins les informations détaillées ci-après. L’information concernant la plainte doit être sécurisée et seulement accessible aux personnes en charge et responsables de ces requêtes spécifiques (exemple : Directeur Général, Responsable de la compliance)

L’information déposée dans le système consistera en : la date de réception, le statut de la plainte, la nature de la plainte, le nom de la plainte, les raisons de la plainte, la description et l’objet de l’investigation si besoin est.

SGPWM accusera réception de la plainte dans les dix (10) jours calendaires après réception de celle-ci, dans le cas où une réponse ne peut être donnée dans ce délai. Toute réponse à une plainte doit en principe être formalisée par écrit et exceptionnellement par conversation privée dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires après la réception de la plainte. En cas de retard, SGPWM s’engage à donner les raisons et indiquer un nouveau délai au plaignant.

La transmission d’une plainte à SGPWM se fait sans frais, de même que son traitement.

Afin de s’assurer de l’exhaustivité des plaintes remontées, SGPWM demande chaque année aux intermédiaires financiers avec qui elle a contractualisé de lui transmettre un récapitulatif des plaintes reçues de la part des investisseurs.

L’ouverture d’une plainte doit indiquer dans tous les cas :

- la date de réception de la plainte
- les détails et informations du plaignant
- un état justifiant la plainte ou non
- comment la résolution/règlement a été réalisée
- la date à laquelle la plainte à été réglée, et
- la signature du responsable du traitement des plaintes

En cas de désaccord persistant avec SGPWM, le plaignant pourra également recourir à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF, service Département Juridique CC, à l'adresse postale : 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, par courriel à l'adresse suivante.reclamation@cssf.lu ou par fax (+352) 26 25 1 – 2601.

Ce recours doit intervenir dans l'année suivant la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de SGPWM.

6. RESPONSABILITES DE LA PERSONNE EN CHARGE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le département Conformité de SGPWM est en charge de traiter les plaintes reçues. Il est responsable de superviser le suivi et le traitement de toutes les plaintes des investisseurs et devra avant tout envoi de réponse donner son autorisation.

Il est responsable du déroulement et du suivi des plaintes des investisseurs.

7. AUTORITE DE SUPERVISION

SGPWM est sous la supervision de la CSSF.

Le responsable du traitement des plaintes s'assurera qu'un rapport annuel faisant état des plaintes reçues en relation avec les fonds sous gestion, le sujet et les raisons de chaque plainte soit communiqué à la CSSF.

8. REGISTRE DES PLAINTES

Le responsable du traitement des plaintes tient un registre des plaintes au sein du siège social de SGPWM.

Le registre contient les informations suivantes :

- Numéro de série par année
- Date de réception
- Identification du plaignant
- Raisons de la plainte
- Date de réponse (copie de la réponse)
- Mesures prises pour éliminer la cause

9. RAPPORT

Le responsable du traitement des plaintes portera à la connaissance du Directoire et du Conseil de surveillance toutes les plaintes, leur statut et leur suivi. Ce rapport fera état des plaintes reçues et traitées, leur état d'avancement dans la résolution ainsi que les possibles problèmes inhérents.

10. ENREGISTREMENT

Les documents originaux concernant une plainte (plainte elle-même, réponses, notes internes) doivent rester au sein de SGPWM. Aussi bien le dossier de plaintes que l'enregistrement doivent être conservés au sein de SGPWM durant une durée de 5 ans après la résolution complète desdites plaintes.

11. AGGRAVATION

En cas de difficultés rencontrées pour trouver une résolution appropriée à une plainte, ou si la réponse apportée n'est pas considérée comme satisfaisante, le responsable du traitement des plaintes doit faire remonter cette situation au Comité de Direction qui devra statuer en conséquence sur la décision appropriée à apporter.

12. REVUE ANNUELLE DE LA PRESENTE POLITIQUE EN MATIERE DE PLAINTES

Le département Conformité de SGPWM devra effectuer une revue de la politique en cours en matière de plaintes au moins une fois par an ou à tout moment dès lors que cela est approprié et nécessaire.

13. LOIS

Toute action en justice ou procédure découlant de ou en relation avec l'ouverture de la plainte ou avec la plainte d'un investisseur devra être soumise aux juridictions compétentes en la matière à Luxembourg.

Dernière mise à jour le 23 février 2022.