SDM | SECURITIES DE MUNTER

Securities De Munter S.A.

Politique de traitement des réclamations clients

Sommaire de la politique de traitement des réclamations clients

1
Préambule

2
Qui peut nous contacter

3
Comment nous contacter

4
Délais de traitement

5
Traitement des réclamations

1. Préambule

Cette politique de la Société Securities De Munter S.A. a pour but de décrire le dispositif de traitement des réclamations clients visant à l'amélioration constante de la qualité des services offerts par la Société à ses clients.

Pour toute réclamation, nous vous suggérons en premier lieu de vous rapprocher de votre gestionnaire qui est votre interlocuteur personnel et privilégié concernant les services et produits qui vous sont offerts.

Dans un second temps, il vous est possible de solliciter notre Direction directement en nous contactant selon les modalités décrites ci-après dans cette politique.

2. Qui peut nous contacter ?

Les clients auxquels nous délivrons nos services d'investissement en gestion discrétionnaire de portefeuille ou en gestion assistée ou encore de gestionnaire d'actifs externes ou les services de transmissions d'ordres ainsi que tous les services auxiliaires associés.

3. Comment nous contacter ?

Vous pouvez nous contacter :

- Par téléphone

N° de téléphone : +352.45.39.29-1
N° de fax : +352.26.44.01.43

- Par courrier à l'adresse suivante

120 Boulevard de la Pétrusse
L-2330 Luxembourg

- Par courriel

compliance@sdm.lu

SDM précise que les délais décrits dans le point suivant s'entendent à compter de la réception d'une demande claire et précise par écrit.

Dans l'objet de votre courrier / courriel, il est important d'indiquer la nature de votre réclamation selon la terminologie suivante :

- Le service ou le produit concerné
- Réclamation (insatisfaction / mécontentement) sur un service rendu
- Demande de documents réglementaires
- Demande d'information / explication / clarification
- Autres demandes

4. Délais de traitement

Les délais de traitement des réclamations par la Société Securities De Munter S.A. (SDM S.A.) sont ceux repris dans les deux textes applicables en la matière :

Règlement CSSF 16-07
http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Legislation/RG_CSSF/RCSSF_No16-07.pdf

Circulaire CSSF 17/671
http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Circulaires/Hors_blanchiment_terrorisme/cssf17_671.pdf

SDM S.A. accusera réception de toute réclamation dûment formée par écrit dans le délai imparti de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.

SDM S.A. s'efforcera de répondre aux réclamations dans le délai imparti de 1 mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Selon les circonstances, notamment la complexité de la réclamation, SDM S.A. informera de manière dérogatoire au mois accordé par principe du délai anticipé nécessaire à la formalisation de sa réponse.

5. Traitement des réclamations

- Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation peut encore être définie de façon large comme une déclaration actant le mécontentement du client envers le professionnel.

Conformément au Règlement CSSF 16-07, une réclamation est « *toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice* ».

- Quel traitement de la réclamation ?

Votre réclamation est prise en charge par la Direction de SDM S.A., précisément le Directeur Autorisé en charge de la gestion des réclamations clients.

Le Compliance Officer pourra participer à la validation de la réponse apportée à votre réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et réalisée dans le respect de vos intérêts, vous soit apportée.

- Que faire au cas où la réponse apportée par SDM S.A. à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

Au cas où suite aux différents échanges avec la Société SDM S.A., la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, ou que cette réponse n'intervient pas dans les délais impartis, vous pouvez saisir la CSSF par écrit par voie postale, par télécopie adressée à la CSSF, par courriel, soit en ligne sur le site de la CSSF selon un formulaire idoine.
www.cssf.lu

Remarque
Ce résumé de notre politique n'est offert qu'à titre d'information. Il ne représente pas une offre de service ou de contrat. Son contenu peut être modifié sans préavis.

Pour plus d'informations contactez nous ou visitez notre site internet
https://securitiesdm.com/fr/legal-information/