



## **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**

### **Traitements des réclamations**

## 1. Préambule

Cette politique de la Société Securities De Munter S.A. (ci-après « SDM » ou « la Société ») 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.

La présente politique s'applique également à la succursale belge de la Société.

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 : gestion de portefeuille discrétionnaire, gestion assistée, gestion d'actifs externes, réception et transmission d'ordres ainsi que tous les services auxiliaires associés.

## 3. Comment nous contacter ?

Nous encourageons nos clients à contacter directement leur gestionnaire en cas de questions ou d'inquiétudes. Dans de nombreux cas, cela permet de résoudre rapidement les situations avant d'en arriver à une réclamation formelle.

Vous pouvez nous contacter :

SDM Luxembourg	SDM Belgique
<b>Par téléphone :</b>  +352.45.39.29-1  <b>Par courrier à l'adresse suivante :</b>  120 Boulevard de la Pétrusse L-2330 Luxembourg  <b>Par courriel :</b>  <a href="mailto:compliance@sdm.lu">compliance@sdm.lu</a>	<b>Par téléphone :</b>  +32 2 23 03 227  <b>Par courrier à l'adresse suivante :</b>  142, avenue Franklin Roosevelt B-1050 Bruxelles  <b>Par courriel :</b>  <a href="mailto:compliance@sdm.lu">compliance@sdm.lu</a>

Toute réclamation formelle doit être portée à l'attention de la Société par écrit.

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 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](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Legislation/RG_CSSF/RCSSF_No16-07.pdf)

##### Circulaire CSSF 17/671, point 1 (telle que modifiée par la circulaire CSSF 18/698)

[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois\\_reglements/Circulaires/Hors\\_blanchiment\\_terrorisme/cssf17\\_671.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Circulaires/Hors_blanchiment_terrorisme/cssf17_671.pdf)

SDM 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 (Règlement CSSF 16-07, article 15, point (ii)).

Concernant les plaintes relatives à la succursale de Belgique, SDM accusera réception de toute réclamation dûment formée par écrit dans le délai imparti de **5 jours** ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation

SDM s'efforcera de répondre aux réclamations dans le délai imparti de **1 mois** à compter de la date de réception de la réclamation (Règlement CSSF 16-07, article 5 (1)).

Selon les circonstances, notamment la complexité de la réclamation, SDM informera de manière dérogatoire au mois accordé par principe, du délai nécessaire à la formalisation de sa réponse. Dans ce cas, SDM s'engage à tenir le client informé de l'état d'avancement de sa réclamation.

#### 5. Traitements 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, article 1<sup>er</sup>, point (8), 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, précisément le Directeur Autorisé en charge de la gestion des réclamations clients.

Le *Chief 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.

,  
SDM prendra les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données en vigueur.

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

Au cas où, suite aux différents échanges avec la Société, la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, ou que cette réponse n'intervient pas dans les délais impartis, vous pouvez saisir :

**Pour le Luxembourg** : la CSSF, par voie postale, par courriel ou en ligne sur le site de la CSSF selon un formulaire approprié.

Plus d'informations sur <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

**Pour la Belgique :** le Service de médiation pour le secteur financier, par voie postale, par courriel en ligne sur le site de la CSSF selon un formulaire approprié.

<https://www.ombudsfin.be/fr/introduire-une-plainte>

*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*