



Luxembourg, le 17 novembre 2021

PROCEDURE SECRETARIAT

21/02

Objet : *Traitement des plaintes des clients – Règlement CSSF 16-07, articles 15 et 16 - Circulaire CSSF 17/671 telle que modifiée par la circulaire CSSF 18/698*

Mise à jour de la procédure 17/02 – Cette procédure est disponible sur notre site internet www.createrra.com

Selon le règlement CSSF n°16-07 une réclamation est « toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

Cette plainte doit exposer des griefs, demander un traitement et une solution ou un dédommagement éventuel. On ne parle donc pas ici de la simple expression d'un mécontentement passager.

Tout professionnel du secteur financier doit traiter une réclamation de façon appropriée, objective, efficace et transparente en dehors de tout conflit d'intérêts éventuel et dans un délai raisonnable et rapide en fonction de la nature du problème soulevé. Elle doit être guidée par le souci de l'objectivité et de la recherche de la vérité.

Chez Createrra, le traitement des plaintes (à Luxembourg ou à la succursale) est pris en charge et centralisé par le Compliance & Risk Officer. Il travaille en étroite collaboration avec le membre de la direction autorisée en charge du traitement des réclamations de la clientèle ainsi qu'avec le chargé de clientèle en charge du client mécontent.

L'enregistrement informatique des réclamations est assuré par le Compliance & Risk Officer au moyen du « tableau (CSSF) recensant les réclamations enregistrées par le professionnel ». Si le sujet de la plainte déposée avait fait l'objet d'un incident report interne, il est joint à ce tableau. Une copie de la plainte est aussi archivée dans le dossier « papier » du client.

La CSSF reçoit chaque début d'année le tableau des plaintes, classé par type de réclamations ainsi qu'un rapport synthétique des mesures prises pour les traiter.

Le Conseil d'administration est aussi informé annuellement des éventuelles réclamations reçues par la maison mère ou la succursale via le rapport annuel sur les réclamations.

En cas de réception d'une plainte, nous devons veiller à respecter nos obligations en la matière. Pour se faire, le Compliance & Risk Officer devra :

1. accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 jours maximum (ou donner une réponse au réclamant endéans ce délai) ;
2. informer le réclamant du nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier ;
3. fournir au réclamant une information claire sur les modalités de réclamation : calendrier indicatif du délai de traitement, le type d'information à nous communiquer, l'existence de la procédure de résolution extrajudiciaire devant la CSSF (voir ci-après), le cas échéant, notre engagement de recourir à la procédure de traitement extrajudiciaire des réclamations, etc.

Creterra doit tenir informé le réclamant des suites du traitement de sa réclamation. Dans notre réponse, nous devons :

- chercher à réunir et à examiner toutes les preuves et informations pertinentes concernant chaque réclamation ;
- chercher à nous exprimer dans un langage simple et facilement compréhensible ;
- 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, Creterra informera le réclamant des causes du retard et indiquera la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

Si le traitement de la réclamation au niveau de notre Compliance ne débouche pas sur la satisfaction du réclamant et si notre Compliance n'est pas membre de la direction, alors le règlement CSSF prévoit de donner la possibilité de faire monter la réclamation au niveau de la direction.

Si le traitement de la réclamation au niveau de la direction ne donne pas non plus une réponse jugée satisfaisante par le réclamant, nous devons lui fournir une explication complète de notre position et l'informer par écrit de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de notre autorité de contrôle, la CSSF.

Si CREATERRA s'engage à participer à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF (bien que non obligatoire, c'est fortement souhaité par le législateur européen qui a le soutien total de la CSSF en la matière), il doit fournir au réclamant les informations visées par l'article 15 alinéas 4 et 5 du règlement CSSF 16-07 relatif à cette procédure (voir en annexe), notamment que la demande doit être déposée auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de CREATERRA.


Bernard Vulfs
Administrateur délégué
Membre de la direction autorisée
en charge du traitement des réclamations de la clientèle


Hugues Derem
Compliance & Risk Officer