



CREATERRA
Partenaire de votre Patrimoine

CREATERRA S.A. Luxembourg
6 rue d'Arlon, L-8399 Windhof
www.createrra.com • createrra@createrra.com
Tél + 352 45 16 36 1 • Fax +352 45 16 38
RC B82917

Luxembourg, le 9 novembre 2017

PROCEDURE SECRETARIAT

17/02

Objet : *Plaintes des clients – Règlement CSSF 16-07 - Circulaire CSSF 17/671*

Mise à jour de la procédure 15/04 – Cette procédure est disponible sur notre site internet www.createrra.com

Une réclamation est l'expression écrite/orale détaillée d'une contestation d'un client portant sur un service ou une exécution erronée, hors délai, ou non conforme à sa demande. 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, en dehors de tout conflit d'intérêts éventuel et dans un délai raisonnable en fonction de la nature du problème soulevé.

Le traitement des plaintes est centralisé chez le Compliance & Risk Officer qui prendra en charge chaque dossier. Il travaille en étroite collaboration avec la direction et le chargé de clientèle concerné.

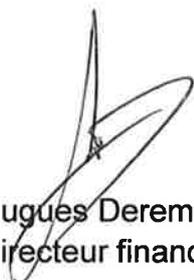
Un accusé de réception de la réclamation doit être adressé dans les 10 jours maximum.

La réponse à cette plainte doit intervenir dans un délai d'un mois maximum. Lorsque la réponse nécessite un délai supplémentaire, le réclamant doit être informé des causes de ce retard. Si au final, le réclamant n'obtient pas satisfaction, nous devons lui fournir une explication complète de notre position et l'informer par écrit de l'existence d'une procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de notre autorité de contrôle, la CSSF (entité 'REL', entité de règlement extrajudiciaire des litiges).

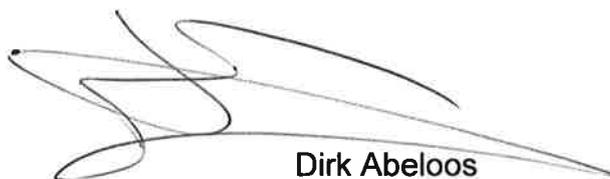
Le recensement, la centralisation, le suivi et l'archivage des réclamations sont assurés par le Compliance & Risk Officer au moyen du « tableau recensant les réclamations enregistrées » (Tableau CSSF regroupant les différents 'incident report' LUX/BEL). Les copies de la réclamation et de la réponse sont conservées dans le dossier client.

Le tableau recensant les réclamations enregistrées est présenté à chaque Conseil d'Administration.

Enfin, ce tableau est envoyé à la CSSF chaque année.



Hugues Derem
Directeur financier



Dirk Abeloos
Compliance & Risk Officer