



**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 15 mai 2015

---

**PROCEDURE SECRETARIAT**

**15/04**

---

**Objet : Plaintes des clients – Règlement CSSF 13-02 - Circulaire CSSF 14/589**

Mise à jour de la procédure 15/02 – Cette procédure est disponible sur notre site internet [www.createrra.com](http://www.createrra.com)

---

Chers collaborateurs,

Une réclamation est l'expression écrite et 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 Officer (voir signataire de la présente) 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 ([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) – consommateur – réclamations clientèle – 110 route d'Arlon à-L-2991 Luxembourg ) téléphone central 00 352 26 25 11).

Le recensement et le suivi des réclamations est assuré par le Compliance Officer au moyen d'un tableau récapitulatif (Q/Docs/PHDF/Compliance & Contrôle des Risques/Plaintes-Clients). Le Compliance centralise et archive également tous les dossiers « réclamations ». Une copie de la réclamation (et de la réponse) est conservée dans le dossier client.

Le tableau récapitulatif des plaintes en cours est présenté à chaque Conseil d'Administration.

Enfin, un rapport annuel des plaintes est envoyé à la CSSF avant le 1er mars de chaque année.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P de Fays', with a large, stylized initial 'P' at the top.

Philippe de Fays  
Directeur Général  
Compliance Officer