



POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Rédigée le : 24 mars 2015.

Revue le : 11 décembre 2017



Sommaire

1. Introduction	3
2. Définition d'une réclamation et objectifs de la Politique	3
3. Rôles et responsabilités	3
4. Modalités de communication d'une réclamation par un client	3

1. Introduction

La Politique de gestion des réclamations (ci-après « Politique »), élaborée par la Direction autorisée, définit les objectifs et les responsabilités en matière de traitement des réclamations provenant de la clientèle.

Cette Politique est basée sur les exigences réglementaires actuelles en termes de traitement des réclamations établies par la clientèle, en particulier avec celles fixées par **le règlement CSSF n° 16-07 ainsi que la circulaire CSSF 17/671**.

Elle est **approuvée par le Conseil d'Administration**.

Elle sera revue régulièrement de manière à refléter l'évolution de la réglementation.

2. Définition d'une réclamation et objectifs de la Politique

Une réclamation est l'expression d'une « plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

La matérialisation et l'enregistrement d'une réclamation sont précisés dans la procédure.

La Politique de gestion des réclamations permet de fixer le cadre général du dispositif de gestion des réclamations de la clientèle. La mise en place d'un tel dispositif vise :

- l'amélioration continue de la qualité des services proposés aux clients ;
- la satisfaction des clients ;
- *à identifier et traiter tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels, par exemple :*
 - *en analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certains types de réclamations;*
 - *en examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement; et*
 - *en corrigeant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire.*

Ce dispositif s'applique à tous les clients (personne physique ou morale) ayant introduit une réclamation auprès de notre société.

3. Rôles et responsabilités

Frédéric Otto a été désigné auprès de la CSSF comme étant le responsable du traitement des réclamations.

Chaque employé d'Arche Family Office a l'obligation de communiquer sans délai les éventuelles réclamations clients reçues à :

- Sa hiérarchie directe ;
- Compliance Officer qui en assurera l'analyse et le suivi.

Chaque réclamation sera ensuite communiquée à la Direction Autorisée qui assurera la réponse au client.

4. Modalités de communication d'une réclamation par un client

Chaque client d'Arche Family Office peut transmettre sa réclamation par écrit, en langue française ou anglaise :

- Soit par e-mail à l'adresse suivante : contact@arche-fo.com avec pour objet « Réclamation ».
- Soit par courrier à l'adresse suivante :
Arche Family Office S.A
A l'attention du Chief Compliance Officer
37 A avenue JF Kennedy
L-1855 Luxembourg



- Soit par fax à l'attention du Chief Compliance Officer avec pour objet « Réclamation » au numéro suivant : +352 26 00 17 00

Un accusé de réception de la réclamation sera envoyé au client dans un délai de 48H suivant la réception.
Sous 15 jours, la Direction autorisée émettra une première réponse au client.

En cas de réponses insatisfaisantes (divergence d'opinion entre le client et la société) de la part d'Arche Family Office, AFO a l'obligation d'informer le réclamant de l'existence de la procédure extrajudiciaire de la CSSF, de lui fournir le règlement 16-07, les moyens de contacter la CSSF et du fait qu'il peut introduire sa demande auprès de la CSSF dans un délai d'un an maximum.