novobanco

Politique de gestion des réclamations

2024

1. Contexte

1.1. La présente politique a pour objectif de définir les principes adoptés par **Novo Banco S.A., Succursale Luxembourg** (ci-après dénommée la « Succursale »), dans le cadre de sa relation avec les clients ou des tiers, à toutes les étapes du processus de gestion des réclamations.

1.2. Cette politique a été élaborée en conformité avec les dispositions et réglementations applicables, en garantissant un traitement des réclamations de manière diligente, efficace et impartiale, avec une approche rigoureuse et professionnelle dans la résolution des situations.

2. Champ d'application

2.1. L'existence d'une **Politique de gestion des réclamations** constitue un facteur de crédibilité pour la Succursale, en permettant l'évaluation de toute réclamation ou insatisfaction reçue, qu'elle provienne de clients ou de non-clients. Elle représente également un levier de reconquête de la satisfaction et d'amélioration continue de la qualité des services fournis.

2.2. Une Politique de gestion des réclamations doit permettre d'évaluer tant le bien-fondé de la réclamation que l'action de la Succursale, en identifiant les causes de l'insatisfaction des clients, dans le but d'améliorer en permanence la relation commerciale avec la Succursale, par le biais de l'offre de produits et de services commercialisés.

2.3. Conformément au **Règlement CSSF n° 16-07** de la **Commission de Surveillance du Secteur Financier** (ci-après la « CSSF »), une réclamation est définie comme toute plainte introduite par un client de l'établissement, en vue d'obtenir la reconnaissance d'un droit ou la réparation d'un préjudice.

3. Principes de la politique de gestion des réclamations

3.1. Les clients de la Succursale disposent de la possibilité illimitée de présenter des réclamations concernant l'action de la Succursale ou de ses collaborateurs. La Succursale prendra également en considération les expressions d'insatisfaction, qui seront traitées avec la même attention que toute autre réclamation.

3.2. La Succursale informe clairement sur les modalités de présentation des réclamations (ou expressions d'insatisfaction), telles que définies et précisées au point 4 de la présente politique. Ce processus est entièrement gratuit. La Succursale identifie également l'autorité de supervision à laquelle les réclamations peuvent être communiquées, à savoir, la **CSSF**.

3.3. La Succursale garantit une séparation entre l'analyse et la réponse aux réclamations et les services ou personnes faisant l'objet de celles-ci, assurant ainsi un traitement indépendant, transparent, objectif et équitable des réclamations reçues.

3.4. Dans le cadre des réponses aux réclamations formulées auprès des autorités de régulation, les délais légaux et réglementaires applicables seront strictement respectés, en fonction des canaux de réception utilisés.

3.5. La Succursale notifie au réclamant la réception de sa réclamation dans un délai maximum de **10 jours** à compter de la date de réception. Cette notification précise, le cas échéant, le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la réclamation.

3.6. Toutes les autres réclamations doivent faire l'objet d'une réponse de la part de la Succursale **dans un délai n'excédant pas 30 jours** suivant leur instruction. La réponse doit être rédigée dans un langage clair, simple et compréhensible pour le client, dûment motivée, et transmise par tout support écrit approprié, tel qu'une lettre ou un courrier électronique.

3.7. Dans les cas où une réponse ne peut être fournie dans ce délai, le professionnel en charge doit informer le réclamant des **raisons du retard** et indiquer la **date à laquelle l'examen de la réclamation est susceptible d'être achevé**.

4. Identification des moyens pour la présentation des réclamations:

4.1. Les réclamations des clients et des non-clients peuvent être présentées à la Succursale par les canaux suivants :

- Par voie postale: Novo Banco S.A., Succursale Luxembourg Service de Compliance 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg
- En personne: 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg
- Par téléphone: 27362500
- Par fax: 27362511
- Par courrier électronique : info@novobancoluxembourg.lu
- Par recours direct et non préclusif à la Commission de Surveillance du Secteur Financier

4.2. Au moment de la présentation de la réclamation, le client peut consulter une copie de la présente Politique et avoir une idée claire des mécanismes à sa disposition et du processus subséquent.

5. Résolution alternative des conflits et litiges

5.1. Les clients ont également la possibilité de recourir à des mécanismes de résolution alternative des conflits.

5.2. Dans les cas où la réclamation n'a pas reçu de réponse, ou si le réclamant considère que la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, il peut porter la réclamation à un niveau hiérarchique supérieur, notamment au Directeur Général de la Succursale, en utilisant l'adresse suivante:

Novo Banco S.A., Succursale Luxembourg

À l'attention du Directeur Général
1, rue Schiller
L-2519 Luxembourg

5.3. En cas de litige de consommation, le client peut s'adresser à la **CSSF**. La demande doit être soumise par écrit à la CSSF, envoyée par courrier, fax ou par e-mail, à l'adresse ou au numéro disponibles sur le site internet de la CSSF, ou encore via le formulaire prévu à cet effet, également disponible en ligne.

6. Processus

6.1. Les réclamations reçues par la Succursale sont traitées selon des principes d'équité, de rigueur, de diligence et de transparence.

6.2. Les réclamations soumises doivent être dûment motivées, identifier clairement les faits faisant l'objet de la réclamation ou de l'insatisfaction, et être accompagnées de tous les éléments justificatifs dont le client dispose, afin de permettre une analyse approfondie et une réponse rapide et objective.

6.3. Après réception de la réclamation ou de l'expression d'insatisfaction, la Succursale engage les diligences nécessaires pour vérifier et évaluer les faits allégués par le réclamant. Elle procède à une analyse impartiale et rigoureuse des informations et documents disponibles, en coordination avec les services internes de la Banque responsables du processus de support à l'offre des produits et services concernés par la réclamation.

6.4. La position officielle de la Succursale concernant chaque dossier sera communiquée formellement au réclamant.

6.5. La Succursale tient un registre de chaque réclamation, comprenant l'ensemble du processus depuis l'analyse jusqu'à la décision et à la réponse. Ce dossier complet est conservé et reste accessible aux autorités de supervision pendant les délais légalement prévus.

7. Révision et approbation

7.1. Sur la base des informations recueillies par la Succursale, une communication annuelle est adressée à la CSSF, conformément à la Circulaire CSSF n° 17/671, modifiée par la Circulaire CSSF 18/698, concernant la nature et le contenu des réclamations reçues.

7.2. La personne responsable mentionnée au point 5.2 doit transmettre à la CSSF, sur une base annuelle, les données relatives au nombre de réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamation, ainsi qu'un rapport synthétique sur les réclamations reçues et les mesures prises pour leur traitement.

7.3. Sur la base du rapport établi, la Succursale procède, le cas échéant, aux adaptations nécessaires en matière d'organisation interne et de processus de traitement des réclamations.

7.4. Les principes de la Politique de gestion des réclamations, ainsi que le règlement interne y afférent, font l'objet d'un examen et d'une approbation par la Direction Générale de la Succursale, et sont actualisés régulièrement, notamment en fonction des évolutions législatives et/ou réglementaires pertinentes, ou lorsque les circonstances l'exigent.

8. Publication et demandes de renseignement

8.1. La présente Politique est communiquée à l'ensemble des collaborateurs de la Succursale et est publiquement disponible sur le site internet www.novobancoluxembourg.lu. Sa diffusion est assurée par le service Compliance de la Succursale.

8.2. Pour toute demande de renseignement relative à la présente Politique, il convient de contacter le service Compliance de la Succursale.