



## **Procédure de Traitement des Réclamations**

**Avril 2020**

## Procédure de traitement de réclamations

### 1. LE CADRE

Conformément au Règlement CSSF N. ° 16-07, une réclamation est « *toute plainte introduite auprès de la Société pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice* »

Dans l'exécution des opérations et des services par les employés de NOVO BANCO S.A. - Succursale de Luxembourg (ci-après «la Succursale »), sont appliqués des méthodes pour favoriser le suivi des instructions de ses clients de la meilleure façon. L'existence d'une Procédure de Traitement de Réclamations constitue un facteur de crédibilité pour la Banque, car cela permet d'évaluer toute plainte, insatisfaction ou suggestion émanant des clients ou autres, cela constitue aussi un facteur de recouvrement pour la satisfaction, la qualité et l'image, ainsi que pour atténuer les effets négatifs du risque de réputationnel.

Une Procédure de Traitement de Réclamations devrait permettre d'évaluer le motif de la plainte ainsi que les mesures prises par la Banque. Elle devrait également permettre d'identifier des erreurs opérationnelles ou de processus de conception des produits et des services, afin d'évaluer la possibilité de générer des actions d'amélioration continue.

### 2. PRINCIPES DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE RÉCLAMATIONS

A. Les clients et non-clients de la Succursale peuvent se plaindre de l'action de la banque, de ses employés ou agents. La Succursale recevra également des manifestations d'insatisfaction ou des suggestions d'amélioration, ceux-ci recevront la même pondération que toute autre réclamation.

B. Les réclamations ou les manifestations d'insatisfaction et des suggestions peuvent être soumises à la Succursale par tous moyens habituels, sans obligation de forme et de façon intégralement gratuite. La Succursale divulguera de manière générale les moyens disponibles, y compris les contrats d'ouverture de compte, sur son site Web, l'entité de surveillance à notifier devra être clairement identifié, notamment la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

C. Novo Banco S.A., Succursale Luxembourg envoie au réclamant un accusé de réception écrit endéans les 10 jours qui suivent la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant endéans ce délai. Cet accusé contiendra, dans la mesure du possible, le nom et les coordonnées de la personne en charge du dossier.

D. Toutes les réclamations devront être répondues par NOVO BANCO SA ou la Succursale, dans les 30 jours suivant l'instruction, dans un langage simple et clair, facile à comprendre, dûment justifié, et par tous les moyens de support écrit adressés aux plaignants (par courrier postal ou par courriel). Au cours de la période comprise entre le dépôt de la plainte et l'émission de la réponse, Novo Banco S.A. ou la Succursale communiquera au client, la réception et le renvoi de l'affaire. Dans les situations complexes où il n'est pas possible de respecter le délai susmentionné, NOVO BANCO S.A. ou la Succursale devra envoyer au client une « mise au point » de la situation.

E. NOVO BANCO SA et la Succursale veilleront à séparer l'analyse et la réponse aux réclamations reçues, et les départements ou personnes faisant l'objet de la réclamation, en recherchant un traitement indépendant, face a ceux visés par la plainte, de façon transparent, objectif.

### 3. IDENTIFICATION DES MOYENS DE PRÉSENTATION DES RÉCLAMATIONS

Les réclamations des clients et des non-clients peuvent être adressées à NOVO BANCO S.A. - Succursale Luxembourg, par les moyens suivants:

Par courrier postal	Novo Banco S.A. Succursale de Luxembourg – Service Compliance – 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg
Par courriel	<a href="mailto:compliance@novobancoluxembourg.lu">compliance@novobancoluxembourg.lu</a>
Par téléphone	(+352) 27 36 25 00
Par fax	(+352) 27 36 25 01
En personne	Novo Banco S.A. Succursale Luxemburgo 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg

Par intervention directe de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Au moment du dépôt de la réclamation, le client peut consulter une copie de cette procédure et avoir une idée précise des mécanismes à sa disposition et du processus ultérieur.

#### 4. PROCESSUS

Pour chaque réclamation, la Banque s'efforcera pour procéder à son évaluation, en cherchant à identifier les défaillances éventuelles à la source, à évaluer les dommages éventuels et à déterminer la nécessité de mesures correctives des préjudices.

La position de la Banque sur chaque cas sera officiellement communiquée au plaignant.

Chaque réclamation et décision constitue un processus qui doit rester accessible à l'entité de contrôle pendant les délais prévus par la loi.

Novo Banco S.A. et la Succursale tiennent un registre de toutes les plaintes reçues, avec les réponses, ou en cas d'un délai plus long de traitement l'état du processus. Ce fichier doit être conservé pendant la période prescrite par la loi.

Les départements Compliance Novo Banco S.A. et de la Succursale suivent quotidiennement les interlocuteurs de la Banque chargés de donner suite aux réclamations reçues ainsi que l'analyse des mêmes.

#### 5. L'APRESENTATION DE LA RECLAMATION AUPRÈS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou une réponse insatisfaisante, il a la possibilité de faire monter sa réclamation au niveau des membres de la Direction responsables du traitement des réclamations, à l'adresse suivante:

Novo Banco S.A., Succursale Luxembourg  
A l'attention du Directeur Général  
1, Rue Schiller  
L-2519 Luxembourg

## 6. RESOLUTION DES LITIGES

En cas de litige de consommation impliquant NOVO BANCO SA - Succursale Luxembourg, le client peut adresser une réclamation à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF):

- Formulaire disponible sur [www.cssf.lu/consommateur/reclamations/](http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/)
- Par courrier postal (courrier ordinaire, aucun courrier recommandé est requis):

**Commission de Surveillance du Secteur Financier**  
**Département Juridique CC**  
**283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg**

- Par fax au: (352) 26 51 1 2601
- Par courriel: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)