

Politique de traitement des réclamations clients

CapitalatWork Foyer Group SA tente toujours de vous offrir un service de qualité. Toutefois, si nous n'avons pas répondu à vos attentes, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation selon les modalités suivantes :

1) Contactez le département Compliance

Nous vous invitons à envoyer votre réclamation au Compliance Officer, en mentionnant :

- Votre nom, prénom, et adresse ;
- Le numéro de compte concerné (le cas échéant) ;
- Une description du problème à propos duquel vous désirez introduire une réclamation en indiquant les éléments utiles à la compréhension de ce dernier comme : les dates, documents relatifs, la référence des transactions impliquées (le cas échéant), etc. ;
- Une estimation de la perte ou du désagrément subi, s'il y en a ;
- Les services ou personnes impliqués.

Votre réclamation doit être envoyée à l'adresse suivante :

CapitalatWork Foyer Group S.A.
A l'attention du Compliance Officer
Rue Léon Laval, 12
3372 Leudelange
Luxembourg

Ou par email à l'adresse suivante : complaints.lu@capitalatwork.com

Nous accuserons réception de votre réclamation par écrit dans un délai de maximum 10 jours ouvrables après réception de votre réclamation.

Nous prendrons toutes les mesures nécessaires afin de vous répondre rapidement, et dans un délai de maximum un mois.

Si une réponse ne peut pas être rendue dans ce délai, la personne en charge de la gestion de votre réclamation vous informera des causes du retard et vous indiquera la date à laquelle une réponse peut être attendue.

Nous nous efforcerons de vous fournir une réponse dans un langage clair, simple et facilement compréhensible. La réponse comprendra les coordonnées de la personne chargée de traiter votre réclamation.

2) Contactez le comité de direction

Si vous n'avez pas reçu une réponse (satisfaisante), vous avez la possibilité de contacter directement le membre du comité de direction responsable du traitement des réclamations.

CapitalatWork Foyer Group SA
A l'attention de Mr Robert Pegels
Rue Léon Laval, 12
3372 Leudelange
Luxembourg

3) Contactez la CSSF

Si vous n'avez pas obtenu de réponse (satisfaisante) à votre réclamation, vous pouvez saisir la CSSF et solliciter l'ouverture d'une procédure de résolution extra-judiciaire de réclamation.

Dans ce cas, nous vous transmettrons une copie de :

- Règlement CSSF n°16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations ;
- Circulaire CSSF 17/671, telle que modifiée, précisant le Règlement CSSF n°16-07.

L'ouverture de la procédure de résolution extra-judiciaire de réclamation est sujette à la condition que la réclamation ait été préalablement traitée avec CapitalatWork Foyer Group SA. A cet effet, il faut que votre réclamation ait été soumise au préalable par écrit au membre du comité de direction responsable du traitement des réclamations et que vous n'ayez pas obtenu de réponse (satisfaisante) de cette personne.

La réclamation doit être soumise à la CSSF dans un délai qui ne doit pas excéder un an à compter de la date d'envoi de la réclamation à CapitalatWork Foyer Group SA et qui ne doit pas être inférieur à un mois à compter de cette date d'envoi.

La réclamation peut être envoyée à la CSSF par écrit par un des moyens suivants :

- Plateforme de réclamation en ligne :
<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=en>
- Par courrier :

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

- Par email : reclamation@cssf.lu
- Par fax : (+352) 26 251-2601

La réclamation à la CSSF doit être motivée et accompagnée des éléments suivants :

- un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises;
- une copie de la réclamation adressée à CapitalatWork Foyer Group SA ;
- une copie de la réponse à la réclamation ou une confirmation de votre part que vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai d'un mois à partir de l'envoi de la réclamation préalable;
- une déclaration que vous n'avez pas saisi un tribunal, un arbitre ou un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations, au Luxembourg ou à l'étranger;
- votre accord concernant les conditions d'intervention de la CSSF en tant qu'organe de résolution extrajudiciaire de votre demande;
- votre autorisation expresse pour que la CSSF puisse transmettre votre demande (y compris les pièces jointes) ainsi que toute correspondance ou information futures au professionnel visé par la demande;
- au cas où une personne agit pour votre compte ou pour le compte d'une personne morale, un document attestant de son pouvoir de représentation;
- une copie de votre carte d'identité valide ou, si le demandeur est une personne morale, de la carte d'identité de la personne physique représentant la personne morale.

La demande doit être introduite en luxembourgeois, allemand, anglais ou français. La procédure se déroulera, en principe, dans la langue dans laquelle la demande a été introduite.