

# LifeGoals.

LifeGoals Financial Services Ltd

(réglementé par la Cyprus Securities & Exchange Commission, numéro de licence 232/14)

**Politique de gestion des réclamations**

## Table des matières

Politique de gestion des réclamations	1
1. Introduction	3
2. Procédures	3
3. Résolution des réclamations des clients	3
4. Tenue des registres	5
5. Réclamations liées au PEPP	5

## 1. Introduction

Conformément à la mise en œuvre de la directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID) et conformément à la disposition de la directive relative aux conditions d'autorisation et d'exploitation des sociétés d'investissement chypriotes (DI144-2007-01), Emergo Wealth a établi, mis en œuvre et maintient des procédures efficaces et transparentes pour le traitement professionnel, objectif et rapide des réclamations reçues de clients actuels ou potentiels, et pour tenir un registre des mesures prises en réponse à chaque réclamation. De telles procédures et dossiers relèvent de la responsabilité du Département Administration/Back Office.

L'auditeur interne supervisera la mise en œuvre de la politique et des procédures de la Société concernant les réclamations des clients.

## 2. Procédures

Les informations suivantes doivent être documentées

- L'identité du client qui a émis la réclamation
- L'identité de l'employé qui a été chargé de fournir le service au client
- Le service duquel dépend l'employé concerné
- La date de réception de la réclamation
- Les détails de la réclamation – description complète
- L'étendue, en termes financiers, de la perte potentielle que le Client indique avoir subie
- La date et le contenu synthétique de la réponse de la Société à ladite réclamation

## 3. Résoudre les réclamations des clients

Le responsable du département Administration/Back Office est chargé de la documentation de toutes les réclamations reçues par la Société. Les réclamations peuvent être adressées :

- Par courrier à : 12 Demostheni Severi Street, 1090 Nicosie, Chypre (à l'attention du : Responsable du traitement des réclamations - Complaints Handling Officer)
- Par e-mail à l'adresse : [complaints@emergowealth.net](mailto:complaints@emergowealth.net)
- Par téléphone au : +357 22449122
- Par fax au : +357 22780589

Toutes les réclamations doivent être confirmées par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant leur réception. L'accusé de réception écrit envoyé au plaignant inclura les détails concernant le nom et l'intitulé de poste de la personne chargée de traiter la réclamation. En fonction de l'importance de la réclamation, cet accusé de réception peut également inclure une proposition de résolution.

Après avoir reçu une réclamation, le responsable Administration/Back Office de la Société s'efforcera de résoudre la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrables. Après avoir résolu le problème, le responsable Administration/Back Office consignera les mesures de résolution ou les explications fournies, le cas échéant.

Si le problème n'a pas été résolu dans les 5 jours ouvrables, ou si la mesure corrective implique des actions d'autres départements, le Responsable du service Administration/Back Office communiquera la réclamation du client au Responsable des opérations. Une lettre de confirmation doit être envoyée à la partie plaignante, indiquant que la réclamation est toujours en cours d'examen et que le plaignant sera informé de l'issue dès qu'elle sera traitée.

Le Responsable des opérations examinera avec soin les détails de la réclamation du client qui lui a été transmise. Une fois que le Responsable des opérations a parfaitement compris la nature de la réclamation du client, il peut également communiquer avec le client, afin de comprendre pleinement la nature et les implications de la réclamation, le cas échéant. Dans le même temps, le Responsable des opérations doit enquêter et coordonner tous les directeurs des services concernés liés à la réclamation du client, jusqu'à ce qu'elle soit résolue de manière satisfaisante.

Si l'enquête n'est pas terminée dans les quatre semaines suivant la soumission de la réclamation, le plaignant sera informé par écrit de la progression de l'enquête, de la raison pour laquelle la Société n'a pas été en mesure de résoudre la réclamation dans les délais susmentionnés et la date à laquelle un autre contact sera pris avec la personne.

Le Responsable des opérations doit informer le Conseil d'administration, ainsi que le conseiller juridique de la Société de toutes les réclamations des clients qui lui sont adressées, au moins une fois par an.

Dans les cas où les réclamations des clients concernent le service Administration/Back Office, le Responsable Conformité de la Société est responsable et doit prendre les mesures nécessaires pour résoudre la réclamation en suivant les mêmes procédures que celles décrites ci-dessus.

Toutes les décisions relatives aux réclamations des clients doivent être communiquées par écrit aux clients (y compris par courrier électronique) et des copies doivent être conservées par le service Administration/Back Office. Les décisions relatives aux réclamations relatives au service Administration/Back Office seront également conservées par le Responsable Conformité.

Le rapport envoyé au plaignant expliquera clairement :

- Le résultat de l'enquête
- La nature et les conditions de toute offre de règlement que la Société est prête à faire en réponse à la réclamation ou
- Les raisons du refus de proposer un règlement

Le rapport indiquera également que si le plaignant n'exprime aucun mécontentement dans le mois suivant la réception du rapport, la Société considèrera que la réclamation est réglée.

La Société informera également l'auteur de la réclamation qu'il pourra transmettre celle-ci avec une copie de la réponse finale à la Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) pour une enquête plus approfondie. La Société collaborera avec la CySEC si elle décide de mener sa propre enquête sur la réclamation d'un client.

#### 4. Tenue des registres

La Société conservera toutes les réclamations pendant une période minimale de **cinq** ans, conformément à la réglementation en vigueur. Le service en charge est le service Administration/Back Office. Les documents sont conservés sous forme physique et électronique.

En plus de ce qui précède, pour les réclamations client liées au service Administration/Back Office, le Chargé de la conformité conservera également une copie des réclamations client pertinentes, le cas échéant.

#### 5. Réclamations liées au PEPP

Les clients peuvent déposer une réclamation via la plateforme, à l'adresse <https://www.lifegoals.eu/legal/en>. Les éléments suivants constituent le processus de traitement de la réclamation :

Le service Épargne retraite individuelle et investissements doit surveiller les notifications de réclamations.

Un collaborateur du service susmentionné sera chargé d'évaluer la nature de la réclamation et de la transférer au service approprié. En fonction de la nature de la réclamation, les services suivants sont responsables du traitement des réclamations (liste non exhaustive) :

Nature de la réclamation	Service
Problème technique (accès au compte, échec de connexion, problèmes de compte, etc.)	Administration / Informatique
Investissements	Gestion de portefeuille
Solde du compte et questions connexes	Finances

Frais et charges	Ventes
Tout autre problème juridique	Service Conformité

Le collaborateur concerné doit informer le Responsable Conformité de la réclamation et de l'action en question afin qu'elle puisse être enregistrée en conséquence.

La Société s'efforcera autant que possible de répondre aux réclamations des clients, soit par voie électronique, soit sur un autre support durable. La réponse doit aborder tous les points soulevés dans un délai adéquat et au plus tard 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation. Dans des cas exceptionnels, lorsqu'il n'est pas possible de fournir une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables en raison de circonstances indépendantes de la volonté de la Société, une réponse de mise en attente sera envoyée, indiquant clairement les raisons du retard et précisant la date limite à laquelle le client recevra la réponse finale. Dans tous les cas, la réponse finale sera indiquée au plus tard 35 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.

Si la réclamation ne peut pas être résolue, le problème doit être signalé au Responsable Conformité. Le Responsable Conformité peut alors faire remonter le problème à la direction supérieure si nécessaire.

Un registre doit être conservé par le Responsable Conformité.

Le client peut émettre une réclamation auprès de CySEC ou en émettre une pour dommages-intérêts auprès du médiateur financier.