

1. Objectif de la procédure

Midas Wealth Management S.A. (« Midas ») s'efforce d'offrir un service de haute qualité à ses Clients. Toutefois, si vous deviez rencontrer une situation qui ne vous convient pas vous pouvez adresser à votre chargé de relation habituel ou introduire directement une plainte auprès du directeur responsable du traitement des réclamations. Sensible à son image et à sa réputation, Midas est très attentive aux réclamations de sa clientèle et à la gestion de ses dernières. Midas s'engage à traiter de manière adéquate, transparente et objective les réclamations introduites par ses clients.

L'obligation de fournir une réponse appropriée aux réclamations de la clientèle ne relève pas seulement pour chaque professionnel du secteur financier de la déontologie élémentaire ; elle est aussi une composante essentielle de l'image de marque du professionnel et fait partie de la protection de son fonds de commerce dans le respect d'une relation de confiance avec sa clientèle.

Le traitement des réclamations clients fait donc partie intégrante d'une démarche qualité et de suivi du portefeuille clients.

Elle contribue également à renforcer la relation de confiance entre Midas et son client dans la mesure où elle apporte une dimension éthique forte à la prestation de conseil et d'accompagnement du client.

La prise en compte des requêtes des clients permet de renforcer les relations de confiance et de préserver de bonnes relations ainsi que le niveau d'affaires.

La présente politique a pour objectif de décrire les obligations réglementaires en matière de réclamations de la clientèle.

2. Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Une réclamation est la manifestation écrite (courrier, fax, e-mail, etc.) ou verbale (à l'occasion d'un rendez-vous, d'un entretien téléphonique, etc.), de la part d'un client direct ou indirect, d'une insatisfaction ou d'une attente mettant en cause la qualité des prestations de Midas (conseil, gestion administrative, gestion comptable, reporting, prestations commerciales, tarification, etc.).

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

3. Traitement des réclamations de la clientèle

- Le Client peut adresser ses éventuelles réclamations à son chargé de relation clientèle habituel ou introduire directement une plainte auprès du directeur responsable du traitement des réclamations à l'adresse suivante :

- par courrier à l'adresse suivant :

Midas Wealth Management SA
A l'attention du « directeur responsable du traitement des réclamations »
L Avenue de la Liberté
L-1930 Luxembourg

- par e-mail à l'adresse suivante : reclamation@midas-wm.com

avec les informations suivantes :

- l'identification du client,
- la description du service ou du produit objet de la réclamation,
- la description la plus complète et la plus factuelle possible des faits à l'origine de la réclamation

- Toute réclamation orale du Client devra faire l'objet d'une confirmation écrite pour être recevable.
- Dans les 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, une lettre sera envoyée au Client pour l'avertir de la réception de son courrier sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai.
- Une réponse sera fournie au Client dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de réception de la réclamation (90 jours à partir de l'envoi de la réclamation si la plainte concerne un produit d'assurance). Si une réponse ne peut être apportée dans ce délai, le directeur responsable du traitement des réclamations informera le Client des causes du retard et indiquera la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.
- Le directeur responsable du traitement des réclamations fournira une explication écrite complète de la position de Midas au Client et l'informera que s'il estime ne pas avoir reçu une réponse satisfaisante il dispose de la possibilité d'introduire une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation auprès de la CSSF ou du CAA (produit d'assurance vie), en application du règlement CSSF 16-07, et ce dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès du directeur responsable pour le traitement des réclamations.

La demande auprès de la CSSF doit être introduite sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse de la CSSF (publiée sur son site Internet (www.cssf.lu), soit par télécopie adressée à la CSSF (au numéro publié sur son site Internet, soit par courriel (à l'adresse reclamation@cssf.lu), soit en ligne sur le site Internet de la CSSF (<https://reclamations.apps.cssf.lu/>).

La demande auprès du CAA doit être introduite sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse du CAA (publiée sur son site Internet (www.caa.lu), soit par télécopie adressée au CAA (au numéro publié sur son site Internet, soit par courriel (à l'adresse reclamation@caa.lu), soit en ligne sur le site Internet du CAA.