



## **Procédure de traitement des critiques**

### **a) Définition du concept**

Une critique est l'expression de l'insatisfaction d'un client à l'encontre d'ETHENEA dans le but

- d'attirer l'attention sur un comportement subjectivement perçu comme dommageable,
- d'obtenir une réparation pour le/les dommage/s subi/s et/ou
- provoquer un changement du comportement critiqué.

Les clients d'ETHENEA sont les investisseurs, les initiateurs de fonds et les prestations de service tels que les gestionnaires de fonds, les conseillers en investissement et les organes de distribution.

### **b) Objectifs du traitement des critiques**

Par traitement des critiques, on entend l'ensemble des mesures systématiques qu'ETHENEA met en œuvre envers un client pour parvenir à sa satisfaction. Les objectifs premiers du traitement des critiques sont :

- Réinstaller ou obtenir la satisfaction du client
- Minimiser les répercussions négatives sur l'entreprise de l'insatisfaction d'un client
- Utiliser les remarques contenues de la plainte relatives aux faiblesses de l'entreprise et
- Éviter ou minimiser les frais résultants de l'élimination de l'erreur

### **c) Base du contrôle**

Le fondement du contrôle pour la conception et la réalisation du traitement institutionnalisé des critiques est la circulaire CSSF 11/508 ainsi que le règlement CSSF n° 10-4. Les conditions définies par les autorités de surveillance dans cette circulaire servent de base à la définition du processus de traitement des critiques.

Selon les exigences des autorités de surveillance, un membre de la direction, M. Hauprich, a été nommé responsable de la gestion des critiques.

### **d) Processus de traitement des critiques**

Au centre du traitement des critiques se trouvent le contrôle et la résolution du problème du client. Les critiques sont traitées avec soin, transparence et objectivité. Le traitement d'une critique est conduit dans un souci d'objectivité et de découverte de la vérité.

Les clients peuvent adresser leurs questions, commentaires et critiques par écrit, par téléphone et par courriel à la société de gestion. Toutes les plaintes entrantes sont rassemblées et traitées centralement par ETHENEA. Les critiques doivent être si possible traitées sous cinq jours ouvrés et le résultat doit être alors transmis à la plaignante.

La réponse à la question ou à la critique est envoyée au client, sauf si un autre accord individuel a été conclu, par la société de gestion.



**ETHENEA**  
*Independent Investors*

Si une mise au clair rapide en cinq jours ouvrés n'était pas possible en raison de la complexité ou pour d'autres raisons, le client obtiendrait alors une information intermédiaire sur l'avancée du traitement.

**e) Fichiers relatif aux critiques**

ETHENEA tient un fichier central des critiques. Une fois par mois, ces dernières sont rassemblées par les personnes responsables avec l'état correspondant de traitement dans ce fichier. Il est transmis une fois par mois à la direction d'ETHENEA.

**f) Documentation des critiques**

Les documents relatifs aux différentes critiques (correspondance écrite, mails, etc.) sont enregistrés et archivés par ETHENEA de façon centrale tout comme les informations relatives à leur traitement et à leur résolution.