

8. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES (8.11.2023)

8.1. Introduction

Pire AM a mis en place un service de traitement des plaintes compétent pour traiter les éventuelles plaintes de sa clientèle à l'égard des produits ou services offerts.

Grâce au service de traitement des plaintes, Pire AM dispose d'une meilleure vue sur les situations potentiellement conflictuelles et peut prendre les mesures qui s'imposent afin d'y remédier et ce, dans le but d'améliorer sans cesse la qualité du service offert à sa clientèle.

Ce service de traitement des plaintes effectue un reporting périodique au Conseil d'Administration et à chaque fois qu'un dysfonctionnement interne nécessitant une revue des procédures (notamment en termes de devoir d'informations aux clients) est constaté.

Le recours à ce service de traitement des plaintes n'a aucune incidence sur le droit des clients d'exercer directement une action devant les cours et tribunaux. En revanche, le recours à ce service de traitement des plaintes est un préalable indispensable pour recourir au Service de médiation des services financiers (Ombudsfm).

Les règles qui suivent fixent de manière succincte la compétence du service de traitement des plaintes en matière de plaintes, la procédure à suivre pour faire connaître sa plainte ainsi que le mécanisme de traitement des plaintes.

8.2. Compétence

Le Compliance Officer est la personne compétente pour le traitement des plaintes.

Toute plainte qu'un client souhaiterait émettre à propos des services ou produits fournis par Pire AM, peut être adressée au Compliance Officer - Service de traitement des plaintes. Le Service de traitement des plaintes est situé Boulevard Audent, 29 à 6000 Charleroi - (Tél. : 071/32.54.11, Fax : 071/32.20.92, Courriel : compliance@pire.be).

Sauf disposition légale contraire, le Service de traitement des plaintes pourra refuser d'examiner les plaintes qui lui seraient transmises plus de trois mois après les faits sur lesquels elles reposent. Le Service de traitement des plaintes n'intervient pas dans les plaintes relatives à des décisions stratégiques prises par la direction de Pire AM.

8.3. Introduction des plaintes

Les plaintes doivent être formulées au moyen d'un écrit (courrier postal, fax, courriel) signé, daté et mentionnant clairement les nom, prénom et adresse du plaignant. Les plaintes anonymes ne seront pas traitées.

Les plaintes téléphoniques seront également traitées mais, en fonction de la nature de la plainte, le Service de traitement des plaintes peut demander au plaignant de confirmer sa plainte par écrit. Dans ce cas, l'écrit de confirmation doit arriver au Service de traitement des plaintes dans les 30 jours de l'entretien téléphonique, à défaut de quoi la plainte est considérée comme ayant été retirée.

Les plaintes peuvent être introduites soit personnellement, soit par l'intermédiaire d'un tiers clairement identifié et justifiant d'un mandat pour introduire la plainte. Le Service de traitement des plaintes se réserve le droit de ne donner aucune suite à l'intervention d'un tiers dont le mandat serait douteux.

Les plaintes doivent indiquer le(s) service(s) ou produit(s) concerné(s) et mentionner de manière aussi claire que possible les griefs du plaignant. Les pièces justificatives éventuelles doivent également être communiquées.

Par l'introduction de sa plainte, le plaignant consent expressément à ce que les données communiquées soient traitées par le Service de traitement des plaintes et communiquées aux personnes et services susceptibles d'être impliqués par la plainte. Ces données ne sont utilisées que pour le traitement de la plainte et l'évaluation du fonctionnement de Pire AM. Le plaignant dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification des données éventuellement inexacts.

Le dossier comprenant tous les courriers, pièces et éléments de preuve nécessaires à l'instruction de la plainte, est archivé dans un registre des plaintes et conservé pendant 10 ans à dater de l'introduction de la plainte.

8.4. Traitement des plaintes

À la réception d'une plainte, le Service de traitement des plaintes ouvre un dossier au nom du plaignant et envoie un accusé de réception au plaignant. Toutes les données relatives à la plainte (numéro du dossier, date de réception, date d'introduction, nom du plaignant, objet de la plainte, etc.) sont enregistrées par le Service de traitement des plaintes.

Le Service de traitement des plaintes instruit ensuite la plainte. Dans ce cadre, il peut prendre contact avec le service interne concerné par l'objet de la plainte et/ou toute personne pouvant apporter un éclaircissement sur le dossier. Le cas échéant, un complément d'information peut être demandé au plaignant.

Le Service de traitement des plaintes traite la plainte reçue dans un délai aussi rapide que possible, en tenant compte notamment de la complexité du dossier.

À l'issue de son instruction, le Service de traitement des plaintes communique sa position et/ou proposition de solution au plaignant.

Le plaignant qui estime ne pas avoir obtenu satisfaction et agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés, peut faire appel au Service de médiation des services financiers (Ombudsfin) (North Gate II, Boulevard Albert II, 8 bte 2 à 1000 Bruxelles, Tél. : 02/545.77.70, Fax : 02/545.77.79, Courriel : ombudsman@ombudsfin.be, Site internet : www.ombudsman.be).

8.5. Revue périodique du registre des plaintes

Le registre des plaintes doit faire l'objet d'une revue périodique par le Compliance Officer en vue de le mettre à jour le cas échéant et de s'assurer du suivi correct des plaintes. La revue par le Compliance Officer est ensuite validée par le Conseil d'Administration.

Le Conseil d'Administration doit périodiquement s'assurer que la présente procédure est à jour et ne nécessite pas d'adaptation. Des indices peuvent indiquer que la procédure devrait être revue tel que le dépassement systématique du délai moyen de traitement des plaintes, le non-respect des pouvoirs de délégation.

8.6. Suivi de la Procédure de traitement des plaintes

La Procédure de traitement des plaintes a été revue par le Compliance Officer le 18 octobre 2023.

Le Conseil d'Administration a revu et validé la Procédure de traitement des plaintes lors de sa réunion du 8 novembre 2023.