



BDSwiss Holding Ltd

Société réglementée par la Cyprus Securities and Exchange Commission
(CySEC), numéro de licence 199/13

POLITIQUE DE PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Octobre 2020

1. Introduction

BDSwiss Holding Ltd (ci-après « la Société » ou « BDSwiss ») est une société d'investissement chypriote (ci-après « CIF ») opérant en tant que courtier. La Société est constituée en République de Chypre par le biais du Département du registre des sociétés et séquestre officiel (certificat d'enregistrement n° HE300153), est autorisée et réglementée par la Securities and Exchange Commission de Chypre (ci-après « la CySEC ») avec le numéro de licence 199/13 et fonctionne conformément à la directive sur les marchés européens d'instruments financiers (MiFiD) et à la loi sur les services et activités d'investissement et les marchés réglementés de Chypre de 2007 (loi 144(I)/2007).

2. Champ d'application et objet

En vertu de la loi, la Société est tenue d'établir, de mettre en œuvre et de maintenir des procédures efficaces et transparentes pour le traitement raisonnable et rapide des réclamations ou griefs reçus des plaignants et de conserver des enregistrements de chaque plainte, ainsi que de toutes les mesures prises par la Société pour remédier à la situation conformément aux dispositions du paragraphe 13 de la directive DI144-2007-01 de 2012 de la Cyprus Securities and Exchange Commission pour l'agrément et les conditions de fonctionnement des entreprises d'investissement chypriotes.

Cette Politique définit la méthode de soumission des plaintes auprès de la Société de la part de ses Clients et les processus suivis par le personnel de la Société pour traiter ces plaintes.

3. Définitions

« **Plainte** » est définie comme une déclaration ou une expression d'insatisfaction adressée à la Société par un client (personne physique ou morale) concernant la fourniture de services d'investissement et/ou accessoires fournis par la Société au client.

« **Plaignant** » est défini comme toute personne, physique ou morale, qui a lu et accepté les conditions de l'Accord client (sans modification), a ouvert un compte de trading auprès de la Société et a déposé une plainte.

La Société estime avoir reçu une plainte lorsque le Plaignant a rempli le Formulaire de plainte adéquat, ci-joint en annexe A, et l'a soumis à la Société via les méthodes suivantes :

(a) Par e-mail à complaints@bdswiss.com ou à support@bdswiss.com

(b) Lorsque le Plaignant a rempli le formulaire correspondant sur la page [Nous contacter](#).

Dans le cas où la Société reçoit une notification via la ligne de communication établie par la Société pour recevoir des plaintes, mais qui ne rentre pas dans la définition de « plainte » ci-dessus et peut être caractérisée comme une enquête, cela sera classé comme une enquête plutôt que comme une plainte et sera transmis au service compétent pour être traité en conséquence. Le Plaignant conserve le droit de demander le reclassement de son enquête en tant que plainte.

La Politique actuelle s'applique à tous les clients enregistrés et comptes de trading ouverts auprès de BDSwiss.

4. Procédure de traitement des plaintes

Le service d'assistance et, si nécessaire, le service de conformité, traiteront efficacement toute plainte reçue d'un Plaignant. Dans le cas où la plainte est dirigée contre le Département de conformité, la plainte sera traitée par un membre de la Direction générale.

4.1 Procédure à suivre pour les plaintes verbales

La Politique de la Société est de ne pas accepter de plaintes ou de griefs verbaux. Si l'un des employés de la Société (quel que soit le service) reçoit une plainte ou un grief verbal, la procédure à suivre est la suivante :

- 4.1.1 L'employé qui reçoit la plainte ou le grief verbal doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que la plainte ou le grief soit correctement traité. Ledit employé informera le Plaignant que toutes les plaintes ou griefs doivent être formulées par écrit en remplissant le formulaire de plainte adéquat, joint aux présentes en annexe A, et en le soumettant à la Société par e-mail à complaints@bdswiss.com Une fois que le Plaignant a rempli et soumis le formulaire de plainte, de la manière décrite ci-dessus, la *Procédure pour les plaintes écrites* doit être suivie telle que décrite au paragraphe 4.2.
- 4.1.2 Si le Plaignant soumet le formulaire de plainte à son agent commercial ou à son responsable de compte, la plainte ou le grief, sous la forme qui a été reçue, doit être transmis à complaints@bdswiss.com le même jour ouvrable.
- 4.1.3 Par la suite, un membre du Service d'assistance informera le Plaignant que sa plainte ou son grief a été transmis à complaints@bdswiss.com, en fournissant tous les détails afin que le Plaignant sache qui traite sa plainte ou son grief.
- 4.1.4 Le membre du personnel, en plus de ce qui précède, doit faire tous les efforts possibles pour s'assurer que, dans le cas où la plainte ou le grief est d'une nature telle qu'elle peut être résolue immédiatement, le client n'ait pas à remplir une plainte officielle. Dans un tel cas, le membre du personnel ne doit pas :
 - S'engager de quelque manière que ce soit envers le client
 - Résoudre les problèmes liés à la meilleure exécution
 - Résoudre les problèmes liés aux questions juridiques
 - Engager la Société à prendre toute mesure avant d'examiner les problèmes de manière formelle

4.2 Procédure à suivre pour les plaintes écrites

Lorsqu'une plainte écrite est reçue, de la manière décrite au paragraphe 3, la procédure, la Société suivra la procédure suivante :

BDSWISS HOLDING LTD

Une communauté en croissance

- 4.2.1 Si la plainte n'a pas été reçue de la manière décrite au paragraphe 3 (c'est-à-dire, la plainte a été reçue via des canaux de communication internes tels que le chat, la correspondance client, les e-mails personnels de BDSwiss, ou par un membre du service administratif ou par un agent commercial ou un responsable de compte ou par tout autre employé de BDSwiss), alors la plainte doit être transmise, sous la forme reçue, à complaints@bdswiss.com le même jour ouvrable.
- 4.2.2 Une fois que le Plaignant a soumis une plainte écrite, un membre du Service d'assistance enverra un accusé de réception électronique à l'adresse e-mail enregistrée du Plaignant dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception, pour vérifier que la Société a reçu la plainte écrite et demandera le Plaignant à remplir le formulaire de plainte pertinent, ci-joint en annexe A.
- 4.2.3 Une fois le formulaire de plainte rempli et soumis, un membre du Service d'assistance enquêtera sur les motifs de la plainte et si, sur la base des informations fournies, le grief ne relève pas de la définition de « plainte » ou n'est pas considéré comme une plainte, elle sera classée comme une enquête et sera transmise au service concerné pour être traitée de manière appropriée.
- 4.2.4 Si le grief entre dans la définition de plainte ou est considéré comme une plainte, alors le Directeur du Service d'assistance ou un membre du Service d'assistance enregistrera la plainte dans un registre interne en lui attribuant un numéro de référence unique qui sera communiqué au Plaignant dans les cinq (5) jours ouvrables.
- 4.2.5 En outre, un membre du Service d'assistance informera le Plaignant de ce qui suit :
- Que le Plaignant doit utiliser le numéro de référence donné dans toute correspondance future avec la Société concernant la plainte soumise
 - Le processus suivi lors du traitement d'une plainte
 - Qui est la personne ou le service qui traite sa plainte et ses coordonnées
 - Quel est le temps de traitement indicatif (à savoir, 15 jours ouvrables)
 - Que la procédure de plainte est gratuite
- 4.2.6 De plus, les informations suivantes doivent être obtenues auprès du Client et consignées :
- Nom et prénom du client
 - Le numéro de compte de trading du client
 - Les transactions concernées (le cas échéant)
 - La date à laquelle le problème est survenu et une description du problème
 - Le service fourni par la Société et lié à la plainte
 - L'employé responsable de la fourniture de ces services
 - Le service auquel appartient l'employé
 - Le contenu de la plainte
 - Le capital et la valeur des instruments financiers appartenant au client
 - L'ampleur des dommages alléguée par le Plaignant
 - Référence de toute correspondance échangée entre la Société et le Plaignant

- 4.2.7 La Société examinera et évaluera les éléments suivants de manière approfondie :
- Les faits et les informations fournis par le Plaignant
 - Les faits et les informations fournis par l'employé responsable de la fourniture de ces services (le cas échéant)
 - Les informations/données extraites des archives de la Société (c'est-à-dire, les transactions du Plaignant, l'historique des transactions, la correspondance, les e-mails, les appels téléphoniques enregistrés, les données informatiques, etc.)
 - Les événements ayant conduit à la plainte
- 4.2.8 La Société ne traitera pas ou n'enquêtera pas sur une plainte si le Plaignant ne remplit pas le formulaire de plainte, ci-joint en annexe A, ou ne fournit pas les informations demandées au paragraphe 4.2.6. de la présente Politique. Dans un tel cas, la Société reviendra vers le Plaignant et lui demandera d'envoyer des informations supplémentaires. Dans tous les cas, l'un des responsables de la Société peut contacter directement le Plaignant afin d'obtenir de plus amples éclaircissements et informations concernant sa plainte. La Société aura besoin de la coopération du Plaignant pour traiter la plainte.
- 4.2.9 La Société, après avoir examiné la plainte et pris une décision à cet égard, informera le Plaignant de la décision de la Société, par écrit et dans un langage clair et concis, ainsi que de la logique ayant mené à la décision de la Société et les mesures correctives qu'elle entend prendre.
- 4.2.10 La Société s'efforcera de résoudre la réclamation **dans un délai de quinze (15) jours ouvrables**. Lorsque cela est jugé nécessaire, le Service d'assistance ou le Service de conformité transmettra la plainte à la Direction générale pour complément d'enquête. Dans ce cas, la Société peut prendre plus de temps pour finaliser la réponse. La Direction générale enquêtera plus avant et mettra en place une coordination avec les Directeurs des services concernés pour s'occuper de l'objet de la plainte.
- 4.2.11 Dans le cas où la Société ne peut pas fournir de réponse au Plaignant dans le délai de traitement accordé au Plaignant, elle tiendra le Plaignant informé des raisons du retard et indiquera quand l'enquête devrait être terminée. Ce délai ne peut excéder deux mois à compter du dépôt de la plainte.
- 4.2.12 Dans le cas où le Plaignant n'est pas entièrement satisfait de la décision finale de la Société, le Plaignant peut maintenir la plainte auprès de la Commission, du Médiateur financier, du mécanisme du MARC ou des tribunaux compétents, dans un délai de six mois pour une enquête plus approfondie.
- 4.2.13 Une fois la plainte conclue, le Directeur du Service d'assistance conservera un enregistrement électronique de la plainte reçue, détaillant la ligne de conduite

BDSWISS HOLDING LTD

Une communauté en croissance

adoptée, y compris les informations, données et preuves recueillies, les mesures prises pour résoudre la plainte, si tout conflit d'intérêts entre la Société et ses clients et entre d'autres clients a été identifié, quel en a été le résultat et la façon dont ce résultat a été atteint.

4.2.14 En outre, le Directeur du Service d'assistance :

- (a) Analysera, de manière continue, les données du traitement des plaintes, afin d'identifier et de traiter les causes des plaintes individuelles et/ou de tout problème récurrent ou systématique et/ou de tout risque juridique et opérationnel potentiel. Par la suite, la personne ou le service concerné sera informé et, si nécessaire, prendra des mesures correctives.
- (b) Soumettra un formulaire électronique, sur une base mensuelle, à la SyCEC, fournissant des informations sur les plaintes qu'elle reçoit et sur la manière dont elles sont traitées.

4.2.15 La présente Politique de procédure de traitement des plaintes sera téléchargée sur le site Web officiel de la Société.

4.2.16 La Politique de procédure de traitement des plaintes est accessible à tout le personnel de la Société par e-mail et dans un dossier interne dans les canaux de communication de la Société, accessible à tout moment sans aucune restriction.

5. Tenue des registres de plaintes

La Société conservera un registre de toutes les plaintes pendant une période minimale de cinq ans après la fermeture du compte de trading du client. Le service responsable est le Service d'assistance.

ANNEXE A**FORMULAIRE DE PLAINTE****Nom du client :****N° de compte :****Adresse :****Téléphone :**

Date et heure de la situation concernée :	
Services fournis par la Société :	
Employé responsable de la fourniture de ces services :	
Service référent de l'employé :	
Transactions concernées :	
Identifiants des positions concernées :	
Capital avant :	
Capital après :	
Ampleur alléguée des dommages :	
Méthode de résolution suggérée :	

Courte description de la plainte :

Date : _____

Signature :

Veuillez joindre toutes les preuves pertinentes et les documents justificatifs tels que :
captures d'écran, rapports, messages d'erreur et codes d'erreur (le cas échéant)
Envoyez le formulaire à complaints@bdswiss.com

Formulaire d'enregistrement de plainte (à usage interne)

Une plainte a été reçue par : _____

Employé traitant la plainte : _____

Date de réception : _____

Date de la réponse initiale : _____

Mesure prise par la Société : _____

Résultat et date de la réponse finale : _____

Signature du responsable administratif : _____

Signature du Directeur de la conformité : _____

Signature de la Direction générale (si nécessaire) : _____