

## **Procédure de traitement des plaintes de Rcube Professional Services S.A. (anciennement Agil-IT S.A.)**

(UK version below)

Notre procédure de traitement des réclamations est régie et définie en parfaite conformité avec les dispositions du règlement de la CSSF.

Contact :

Merci de contacter un membre de notre personnel, de préférence dans le département vis-à-vis duquel la plainte est destinée, ou par le biais de votre contact habituel au sein de Rcube Professional Services S.A. ('Rcube').

Notre numéro de téléphone est le +352 31 71 32-1

Alternativement, vous pouvez vous plaindre:

- Par email: [plaintes@rcube.lu](mailto:plaintes@rcube.lu)
- En écrivant à: Rcube Professional Services S.A. 38-40, Parc d'Activités, L-8308 Capellen.

Dans tous les cas, veuillez nous fournir:

- vos coordonnées complètes: nom de l'entreprise, contact, adresse, email et numéro de téléphone;
- autant d'informations que possible sur votre plainte: administrative, financière, commerciale, technique, etc,....;
- une description détaillée de votre problème avec des références lorsqu'elles sont disponibles.

Le service de traitement des réclamations de Rcube accusera réception de votre plainte dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande et tentera de résoudre votre problème le plus rapidement possible.

Rcube rassemblera et examinera toutes les preuves et informations pertinentes en relation avec votre plainte. Rcube fournira une réponse dans un délai qui ne peut dépasser un mois après la date de réception de votre plainte.

Si, pour une raison quelconque, une réponse ne pouvait vous être fournie dans ce délai, Rcube vous tiendra au courant des causes de ce délai et indiquera la date à laquelle son enquête est susceptible d'être réalisée.

Si vous n'avez pas obtenu une réponse satisfaisante au niveau auquel vous avez soumis votre plainte en premier lieu, vous avez la possibilité d'élever votre plainte au niveau de la direction PSF de l'entreprise à l'adresse électronique suivante: [compliance@rcube.lu](mailto:compliance@rcube.lu).

Si le traitement des réclamations au niveau de la direction n'a pas donné réponse, nous vous fournirons une explication complète de notre position concernant la plainte et vous informerons par écrit afin que vous puissiez utiliser la procédure de la résolution à la CSSF, disponible sur [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu).