



uexo \ Myrtle Ltd \ FSC

Procédure de réclamation des clients

v1.0

Table des matières

1. Introduction	3
2. Dépôt d'une plainte	4
3. Réponse aux plaintes	5
4. Coordonnées	6
4.1 Le formulaire de plainte uexo	7
Avez-vous des questions ?	8

1. Introduction

La marque uexo est autorisée et réglementée dans plusieurs juridictions, l'entité mauricienne étant détenue et gérée par Myrtle Limited. Myrtle Limited (ci-après dénommée " uexo " ou " la société ") a son adresse à Suite 803, 8th Floor, Hennessy Tower, Pope Hennessy Street, 11328, Port Louis, Maurice. La société est réglementée par la Mauritius Financial Services Commission (FSC) en tant que courtier en valeurs mobilières (Broker) avec le numéro de licence GB21026300.

Les présentes procédures de traitement des plaintes des clients (ci-après dénommées "procédures") régissent le traitement efficace, clair et rapide des plaintes des clients et définissent le formulaire de plainte qui constitue l'information minimale requise pour l'examen et la résolution des plaintes.

Les plaintes sont considérées comme des demandes ou des réclamations spécifiques liées à la performance, aux services ou aux produits de la Société, qui contestent la performance ou expriment une négligence de la Société et déposent une demande pertinente, spécifique et claire. Le fait de demander un avis ou une position sur un cas spécifique ou de demander des informations générales sur le fonctionnement et les services de l'entreprise ne constitue pas une plainte.

L'entreprise tient un registre des plaintes et des mesures prises pour les résoudre rapidement, conformément à la législation, aux règles et/ou aux règlements applicables.

2. Dépôt d'une plainte

2.1 Toutes les plaintes doivent être adressées aux personnes suivantes, dans l'ordre d'escalade suivant, si l'une d'entre elles n'est pas en mesure de résoudre la plainte :

2.2.1 En premier lieu, vous devez contacter notre service d'assistance à la clientèle par courrier électronique à l'adresse care@uexo.com, en utilisant notre fonction de chat en direct disponible sur notre site web <https://uexo.com>, par téléphone ou par écrit (voir section 4). Vous devez signaler l'événement ou la date de l'événement faisant l'objet de la plainte à l'entreprise dès que possible. Cela est nécessaire pour permettre à l'entreprise d'enquêter sur la plainte de la manière la plus efficace possible.

2.2.2 Notre service d'assistance à la clientèle s'efforcera de répondre immédiatement à votre demande. Si votre plainte ne peut être résolue immédiatement, nous nous engageons à la traiter et à la résoudre rapidement (généralement dans les quarante-huit (48) heures). Si un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous répondrons et vous indiquerons quand nous vous contacterons à nouveau pour vous informer de la procédure d'enquête et de ses résultats.

2.2.3 Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale reçue par le service d'assistance à la clientèle, vous pouvez remplir et soumettre le formulaire de plainte ci-joint au responsable de la conformité, dont les coordonnées figurent à la section 4. La plainte doit être soumise conformément au formulaire de plainte (annexe 1) et contenir autant d'informations que possible, c'est-à-dire que les champs du formulaire de plainte doivent être remplis autant que possible.

2.2 Veuillez joindre, si possible, des copies des documents étayant votre plainte, des captures d'écran ou toute autre information que vous jugez utile à votre demande.

2.3 Le client doit soumettre une demande conformément au point 2.2.1 ci-dessus et/ou une plainte conformément au point 2.2.3 dans un délai raisonnable à partir du moment où l'incident s'est produit.

3. Réponse aux plaintes

3.1 L'Entreprise suit les procédures décrites pour s'assurer que la plainte du plaignant est résolue dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables. Cette réponse, y compris le raisonnement, est toujours envoyée par courrier au client. Certaines plaintes peuvent être résolues plus rapidement en fonction des faits et de la nature de la plainte. Si la plainte est plus complexe et prend plus de trente (30) jours ouvrables pour être résolue, l'entreprise communiquera les raisons du retard. Parfois, le plaignant est invité à fournir des informations supplémentaires nécessaires à l'examen de la plainte. Au plus tard, la plainte sera traitée dans un délai de 8 semaines à compter de la date de réception de la plainte.

3.2 Lorsque la plainte est déposée par une autre personne ou selon une méthode ne permettant pas d'établir l'autorisation de la plainte, l'entreprise peut demander à la personne autorisée à déposer la plainte de confirmer la plainte en question.

3.3 La plainte peut être retirée par la personne qui l'a déposée. La société peut demander le retrait de la plainte par écrit.

3.4 L'Entreprise a le droit de considérer une plainte comme close dans les circonstances suivantes, entre autres:

- ★ Lorsqu'il est déterminé qu'aucune autre action n'est requise de la part du Client et/ou de la Société après l'émission de la décision finale par la Société.
- ★ Lorsque la question a été résolue d'un commun accord.
- ★ Lorsque le client n'a pas répondu rapidement et de manière adéquate aux questions et aux demandes de la Société.
- ★ Lorsque la Société a donné une réponse substantielle et que le Client n'a pas indiqué que la réponse n'était pas satisfaisante et/ou n'a pas étayé la réclamation par des données pertinentes, dans un délai raisonnable.
- ★ En ce qui concerne les plaintes relatives à des opérations non commerciales - si le client initie des opérations non commerciales par le biais de transferts internes de compte à compte vers d'autres comptes clients détenus auprès de la Société en utilisant des fonds crédités sur le compte du client par le biais d'une opération non commerciale faisant l'objet d'un litige, ou si le client initie des opérations commerciales en utilisant des fonds qui ont été crédités sur le compte du client par le biais d'une opération non commerciale faisant l'objet d'un litige.

La Société informera le Client de la clôture d'une plainte.

3.5 La Société se réserve le droit de rejeter une plainte qui n'est pas conforme à la présente procédure et/ou le Client n'a pas respecté les dispositions de l'accord avec le Client et/ou la question n'est pas exprimée avec exactitude et/ou elle comporte des mots obscènes ou grossiers et/ou un langage offensant, des jurons, une appréciation affective de la question litigieuse et/ou des insultes ou des menaces à l'égard de la Société ou de ses représentants.

4. Coordonnées

Si un client préfère nous adresser sa réclamation par écrit, il peut le faire à l'adresse suivante:

Myrtle Ltd.
Pope Hennessy Street
Hennessy Tower
Office Suite 803, 8th Floor
11328, Port Louis
Mauritius

Nous avons mis à votre disposition un formulaire de plainte à la page suivante. Veuillez le lire attentivement et le remplir si vous souhaitez nous contacter soit par courrier électronique, soit en nous écrivant et en nous envoyant votre plainte.

uexo est une entreprise centrée sur le client et nous nous efforçons toujours de faire en sorte que nos clients passent en premier.

4.1 Le formulaire de plainte uexo

Vous devez remplir ce formulaire de plainte. Tous les champs marqués d'un astérisque, c'est-à-dire *, sont obligatoires:

*Nom complet.	
*Date de naissance.	
*Nationalité.	
*Adresse complète, y compris le pays de résidence.	
*Numéro de compte uexo.	
*Avez-vous déjà contacté notre service clientèle au sujet de cette plainte ? Si la réponse est "Non", nous vous recommandons de contacter notre service clientèle avant de déposer cette plainte. Si la réponse est "Oui", veuillez nous donner plus d'informations sur votre communication avec notre service clientèle, votre numéro de ticket ou de dossier, la date à laquelle vous avez soumis votre plainte, la raison pour laquelle le problème n'a pas été résolu, et toute autre information que vous pouvez nous donner pour nous aider à traiter votre dossier.	
*La date de l'incident lié à cette plainte.	
Le montant contesté, les ordres / cotations contestés, le(s) dépôt(s) contesté(s) ou le(s) retrait(s) contesté(s).	
Description des faits et des raisons de votre plainte, et de la manière dont elle vous a affecté.	
À votre avis, comment cette plainte devrait-elle être résolue?	

Veuillez également joindre tout document susceptible de nous aider dans l'enquête et la résolution du problème.

Avez-vous des questions ?

Si vous n'êtes pas sûr des éléments énoncés dans la présente politique ou si vous avez des questions, veuillez nous contacter soit par le biais de nos fonctions de chat en direct, qui se trouvent sur notre site web, soit en nous envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante: info@uexo.com.