



# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

CGI Luxembourg S.A. s'engage à traiter toute réclamation adressée par ses clients de manière efficace, loyale, transparente et objective, conformément à la procédure suivante :

## MODALITES DE COMMUNICATION DE LA RECLAMATION

Un client peut transmettre une réclamation :

- par courriel envoyé à l'adresse électronique suivante : [info.lu@cgi.com](mailto:info.lu@cgi.com)
- par courrier recommandé envoyé à l'adresse postale suivante :  
CGI Luxembourg S.A.  
A l'attention du Responsable du traitement des réclamations de la clientèle  
7 Zone d'activité de Bourmicht  
Bertrange  
L-8070

La réclamation peut être adressée en langue anglaise ou française.

La réclamation doit a minima définir quel produit ou service de CGI Luxembourg est visé par la réclamation (ex : typologie de prestations, nom du projet, etc) et contenir un exposé détaillé des faits à l'origine de la réclamation (ex : non-conformité du service, incident de sécurité, etc). Tout document ou information permettant de justifier la réclamation devra être joint à cette-dernière.

## TRAITEMENT DE LA REPONSE

- Délai de réponse : une réponse dûment motivée ou à défaut de pouvoir apporter une réponse immédiatement, un accusé de réception, est adressé dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.
- La réponse adressée par courriel ou courrier postal, informera le client des coordonnées de la personne chargée du traitement de la réclamation, ainsi que les coordonnées du responsable du traitement des réclamations de la clientèle au sein de la société.
- CGI Luxembourg fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse au client endéans un délai maximum d'un mois à compter la réception de la réclamation. Si ce délai ne peut être tenu, le client sera tenu informé mensuellement de l'état de sa réclamation chez CGI Luxembourg

## REGLEMENT EXTRA JUDICIAIRE DES RECLAMATIONS SOUMISES A LA CSSF

Si aucune réponse satisfaisante n'a été apportée par CGI Luxembourg ou si aucun accord n'a pu être trouvé entre le client et CGI Luxembourg dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation, le client peut alors se rendre sur le site de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la CSSF) et y introduire une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation à l'aide des formulaires mis à disposition par la CSSF à l'adresse suivante : <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations>.

La CSSF jouera un rôle d'intermédiaire auprès du client et de CGI Luxembourg pour tenter de régler à l'amiable la réclamation.