

convera

**GUIDE DES SERVICES
FINANCIERS**

Convera Europe Financial S.A.

Introduction.....	3
A propos de Convera	3
Agrément bancaire	3
Comment communiquons-nous ?.....	4
Nos produits et services	4
Comment exécutons-nous vos ordres ?	5
Comment classons-nous nos clients ?	7
Comment sommes-nous rémunérés au titre des services financiers que nous fournissons ?.....	7
Argent du client	8
Est-ce que Convera bénéficie d'une garantie ?.....	8
Comment prévenons-nous les conflits d'intérêt dans les opérations réalisées pour votre compte ?	9
Que faire en cas de réclamation ?	10
Informations essentielles et contact.....	12

1. Introduction

Le présent guide des services financiers (GSF) vous apportera les informations générales sur Convera Europe Financial S.A., succursale française, et sur les services qu'elle fournit. Le GSF contient les informations suivantes :

- qui nous sommes ;
- comment nous contacter
- quels services sommes-nous autorisés à vous fournir ;
- quels sont les produits financiers auxquels se rapportent ces services;
- comment classons-nous nos clients
- comment structurons-nous la rémunération de nos services
- comment protégeons-nous les fonds des clients que nous détenons potentiellement ;
- comment traitons-nous les potentielles sources de conflit d'intérêts lors de la prestation de services à nos clients ; et
- comment traitons-nous les réclamations.

En plus de cet GSF, les documents suivants (dont des copies sont disponibles sur demande) contiennent également des informations importantes sur nos services :

- Déclaration de produit pour les opérations de change - ce document comprend une description détaillée des contrats de change à terme et des contrats de change à terme sans livraison que nous proposons, ainsi que les avantages et les risques importants liés à ces produits
- Déclaration de produit pour les options de change - ce document comprend une description détaillée des produits d'options de change que nous proposons, ainsi que des avantages et des risques importants liés à ces produits
- Nos conditions générales de vente

Lorsque les termes Convera, nous, nos, notre(s) ou nôtre(s) sont utilisés dans le présent GSF, ils renvoient à Convera Europe Financial S.A., ses succursales et ses sociétés liées, si le contexte le requiert.

2. A propos de Convera

Convera Europe Financial S.A. a été fondée en 2021 et fait partie du groupe de sociétés Convera. Le groupe Convera a été constitué pour acquérir les actifs et les sociétés qui composaient Western Union Business Solutions, une division de The Western Union Company.

Fournissant des solutions de paiement axées sur la technologie à un large éventail d'organisations à l'échelle mondiale, le groupe Convera sert des clients allant des propriétaires de petites entreprises aux trésoriers d'entreprise, en passant par les institutions éducatives et financières.

Le groupe Convera propose des solutions allant du simple échange de devises, à des plates-formes et des solutions sophistiquées de paiements transfrontaliers. Tout ce qu'il fait est conçu pour améliorer l'expérience du client et répondre de manière transparente à ses besoins en matière de commerce international.

Le groupe Convera offre ses services au Luxembourg par l'intermédiaire de Convera Europe Financial S.A. et Convera Europe S.A.

3. Agrément bancaire

Convera est agréée en tant qu'entreprise d'investissement depuis 2022, ce qui l'autorise à fournir les services décrits au paragraphe 5 ci-dessous.

Convera a étendu cet agrément dans le cadre de la libre prestation de services à 29 Etats en Europe et propose ses services par le biais de succursales en Autriche, en République tchèque, en France, en Allemagne, en Italie, en Pologne et en Espagne et cherchera à élargir ce réseau de succursales à l'avenir.

L'adresse de notre siège social au Luxembourg est indiquée à la section 13 de la présente FSG.

4. Comment communiquons-nous ?

Vous pouvez nous contacter par téléphone, e-mail ou courrier. Vous trouverez nos coordonnées à la section 13 de ce FSG.

Nous contactons nos clients par e-mail et par téléphone. Les ordres de transferts de fonds internationaux, de change au comptant, de contrats à terme et de contrats à terme non livrables et les ordres d'opérations de paiements futurs, seront régulièrement envoyés et reçus par téléphone ou par e-mail lorsque vous contactez votre chargé de clientèle (CRM) ou via notre plateforme en ligne. Les rapports sur les instruments financiers peuvent être récupérés à tout moment sur la plateforme en ligne de Convera ou auprès de votre gestionnaire de compte.

Les ordres de conclusion de contrats d'options sur devises sont envoyés et reçus par téléphone, lorsque nos clients contactent leur CRM.

Les communications seront envoyées à votre adresse électronique si vous acceptez d'être contacté de cette manière et si vous nous fournissez votre adresse électronique.

Veuillez noter que nous enregistrons toutes les conversations téléphoniques (à des fins de formation, de qualité et de réglementation).

Vous pouvez communiquer avec nous en français et en anglais.

5. Nos produits et services

Convera offre les produits suivants à ses clients :

- (i) Contrats de change à terme ;
- (ii) Contrats à terme non livrables sur devises ; et
- (iii) Contrats d'option sur devises.

Ces produits sont plus précisément décrits dans les Notices Descriptives des Produits (NDP).

Conseil en investissement

Nous sommes également autorisés à offrir à nos clients des conseils en investissement. Par conseil en investissement, on entend la fourniture de recommandations personnelles, soit à la demande d'un client, soit à l'initiative de Convera, concernant une ou plusieurs transactions relatives à des instruments financiers.

Cela signifie que nous sommes en mesure de vous fournir des conseils sur votre stratégie de couverture et que nous pouvons vous recommander des produits et/ou des stratégies de couverture spécifiques.

Veuillez noter, toutefois, que ces conseils ne sont pas indépendants. Les conseils que nous fournissons se limitent à notre évaluation de l'adéquation des produits proposés par Convera avec les objectifs de couverture que vous nous décrivez. Ils ne prennent pas en compte d'autres produits disponibles sur le marché qui pourraient ou non être plus adaptés à vos besoins, et nous n'offrons pas de conseils sur des sujets autres que l'atténuation de votre risque de change. Nous ne fournissons pas non plus de déclarations périodiques sur l'adéquation des instruments financiers qui vous sont recommandés. Si vous avez besoin de ces services, nous vous recommandons de faire appel à un conseil indépendant.

6. Comment exécutons-nous vos ordres ?

Introduction

Conformément aux lois applicables, lors de l'exécution d'ordres de clients, Convera est tenue d'agir honnêtement, équitablement et professionnellement dans le meilleur intérêt de ses clients.

La politique d'exécution des ordres de Convera (ci-après la "politique") a été élaborée afin d'établir les meilleurs résultats possibles lors de l'exécution des ordres des clients et donne un aperçu des processus de traitement des ordres et du processus d'exécution des ordres.

Les principes contenus dans la politique découlent de la directive 2014/65 / UE sur les marchés d'instruments financiers et des règlements connexes.

Champ d'application et dispositions générales

Cette politique s'applique à toutes les relations d'affaires entre le client et Convera en ce qui concerne les contrats de change à terme et d'options et les opérations de paiement futures que Convera fournit à ses clients.

Cette politique est revue annuellement et fait l'objet d'un suivi régulier afin de déterminer si les ordres que Convera reçoit de ses clients sont exécutés conformément à cette politique.

Si Convera apporte des modifications à cette politique, elle en informera ses clients par courrier électronique. Toute modification de la présente politique ne s'appliquera pas aux transactions initiées avant la date de modification.

Un client peut s'opposer aux modifications de la politique dans les deux mois suivant la notification des modifications. Le client peut en informer Convera par écrit, par e-mail ou par téléphone aux contacts habituels du client (voir section 12 pour les coordonnées de Convera). Si aucune objection n'est reçue de la part du client dans un délai de deux mois à compter de la notification des modifications, les modifications seront réputées avoir été acceptées par le client.

Canaux d'accès

Les clients peuvent passer des ordres pour des contrats dérivés de change par téléphone ou par e-mail. La négociation par téléphone ou par e-mail est disponible pendant les heures d'ouverture normales de Convera. Veuillez noter que toutes les conversations téléphoniques sont enregistrées.

En outre, la plateforme de négociation en ligne de Convera est à la disposition des clients (qui ont signé la documentation nécessaire) pour passer des ordres sur des contrats de change à terme.

Les transactions conclues via la plateforme en ligne Convera sont traitées le jour ouvrable même de la demande. Les autres transactions sont traitées le jour même de la demande si Convera reçoit la demande avant 17 heures un jour ouvrable.

Pour chaque commande passée, le client recevra une confirmation écrite ("confirmation du client") de la transaction et un numéro unique de confirmation du client.

Conditions de participation au négoce de produits dérivés de change

La négociation de contrats dérivés de change est limitée aux activités commerciales du client. **Le négoce à des fins purement spéculatives n'est pas autorisé.**

Étant donné que la négociation de contrats dérivés de change comporte des risques particuliers, Convera évalue ses clients lors de l'établissement d'une relation d'affaires afin de déterminer si et dans quelle mesure la négociation de contrats dérivés de change est appropriée pour ces clients.

Chaque client doit remplir un document de profil client confirmant ses connaissances et son expérience et donc son niveau de risque.

Critères d'exécution

Convera prend en compte les critères d'exécution des ordres suivants afin d'obtenir le meilleur résultat possible :

Prix

Vitesse et probabilité d'exécution

Dans la plupart des cas, le prix sera le facteur d'exécution le plus important. Le meilleur résultat possible sera déterminé par le prix du produit dérivé de change et les coûts d'exécution (y compris tous les coûts encourus par le client qui sont directement liés à l'exécution). En raison du caractère unique des produits proposés par Convera, il n'existe pas de prix comparables sur les plateformes de négociation accessibles au public. Toutefois, il devrait être possible pour un client d'obtenir des informations comparatives auprès d'autres fournisseurs du marché offrant des produits similaires.

Dans certaines circonstances, cependant, Convera peut prendre en compte d'autres facteurs et critères dans la mesure où ils semblent pertinents pour l'exécution des ordres si cela est dans le meilleur intérêt du client.

Convera a établi des relations avec un certain nombre de contreparties de marché de premier plan. La taille et la portée mondiale de Convera lui confèrent un poids considérable auprès de ces institutions, ce qui permet à Convera d'obtenir des prix compétitifs pour ses produits.

Les transactions sur instruments financiers avec Convera sont effectuées de gré à gré ("OTC" ou "over the counter"), ce qui implique une relation contractuelle unique adaptée à la situation du client. À ce titre, tous les ordres passés auprès de Convera seront exécutés en dehors d'un marché réglementé ou d'un système multilatéral de négociation.

Tous les prix et taux cités par Convera sont des prix et taux exclusifs à Convera.

Lieux d'exécution

Tous les ordres sur les produits dérivés de change seront exécutés par Convera en tant que principal.

Convera n'exécute pas d'ordres de clients sur un marché réglementé ou un système de négociation multilatéral.

Les transactions seront conclues par Convera sous réserve des conditions du marché.

Instruction spécifique

Si le client donne à Convera une instruction spécifique relative à l'exécution d'un ordre que Convera accepte, Convera fera des efforts raisonnables pour exécuter l'ordre du client conformément à l'instruction du client. Lorsque l'instruction du client porte sur une partie de l'ordre, Convera appliquera la politique au reste de l'ordre.

Une instruction du client d'exécuter un ordre qui s'écarte de cette politique empêchera Convera, en ce qui concerne les éléments couverts par cette instruction du client, de prendre les mesures prévues et mises en œuvre dans cette politique pour obtenir **le meilleur résultat possible pour le client dans l'exécution de l'ordre**.

Annulation et correction des commandes

Toutes les déclarations du client à Convera sont faites dès que le client a soumis ces déclarations à Convera. L'annulation ou la modification de ces déclarations n'est pas possible. Convera ne tiendra compte des modifications ultérieures que dans la mesure où cela est techniquement possible avec un effort raisonnable. Tous les frais et honoraires supplémentaires occasionnés par ces modifications sont à la charge du client.

Convera fera tout son possible pour rectifier toute erreur qui pourrait survenir, mais elle ne peut être tenue responsable de tout préjudice ou perte causé par des erreurs ou des inexactitudes contenues dans l'instruction d'un client.

Convera peut corriger ou annuler un contrat dérivé de change en cas de non-respect des Conditions générales de Convera ou de tout autre accord entre Convera et le client. Si le prix d'annulation s'écarte du prix initial du contrat, le coût ou le bénéfice sera payé et le contrat sera annulé. Toute dépense et tout frais supplémentaires seront facturés au client - veuillez consulter notre Barème des frais pour plus d'informations.

Convera informera les clients en cas de perturbations du marché. Si, en cas de perturbation du marché, Convera n'est pas en mesure de présenter des cotations réelles ou ne souhaite pas le faire, les clients ne seront pas autorisés à conclure de nouveaux produits dérivés de change.

Suivi et modifications

Convera contrôlera régulièrement la qualité de ses accords d'exécution et apportera rapidement les modifications nécessaires. En tout état de cause, Convera réexaminera ces accords périodiquement, afin de s'assurer que des efforts raisonnables sont déployés pour fournir le meilleur résultat possible à ses clients.

A la demande d'un client, Convera lui démontrera comment elle s'est conformée à cette politique.

La présente politique sera rééditée en cas de modification importante des arrangements décrits ci-dessus.

7. Comment classons-nous nos clients ?

La directive 2014/65/UE sur les marchés d'instruments financiers (MiFID) précise les trois catégories de clients suivantes :

- Client non professionnel
- Client professionnel
- Contrepartie éligible

Les clients de Convera sont classés en tant que clients non professionnels ou professionnels. Les clients non professionnels ont droit au plus haut niveau de transparence et de protection en vertu de la réglementation MiFID. Les clients professionnels peuvent bénéficier d'un niveau de transparence et de protection moins élevé car ils sont censés avoir l'expérience, les connaissances et l'expertise nécessaires pour prendre leurs propres décisions d'investissement et évaluer correctement les risques auxquels ils sont confrontés. Dans certaines circonstances, et sous réserve de certaines conditions, Convera offre à ses clients la possibilité de modifier leur classification de client.

8. Comment sommes-nous rémunérés au titre des services financiers que nous fournissons ?

Contrats à terme

Lorsque vous achetez un contrat à terme (y compris un contrat à terme non livrable) auprès de Convera, nous vous offrons un taux de change que vous pouvez bloquer pour une date future. Ce taux sera moins favorable que le taux de change de gros ou "interbancaire" auquel nous pouvons accéder par l'intermédiaire de nos contreparties et la différence entre les deux taux moins les coûts constitue notre profit ou notre marge.

Par exemple, si le taux interbancaire au comptant s'échange à 1,1834 \$ et que vous demandez un contrat à terme de 100 000 \$ achetant des dollars pour livraison dans 3 mois, l'ajustement à terme (dû aux différentiels de taux d'intérêt actuels et prévus entre la devise que vous vendez et la devise que vous achetez et qui est déterminé par la banque de la contrepartie) représente un coût de 34 pips (1 pip = 0,0001 \$). Cela signifie que nous obtenons un taux net de 1,1800 €, mais que le taux à terme que nous vous proposons pourrait être de 1,1760 €. Cela signifie que vous nous payez 100,000 € pour acheter 117,600 \$; cependant, à un taux de 1,1800 \$, nous payons notre contrepartie 99,771 € pour acheter ce montant en USD. Nous avons donc généré un revenu de 229 € ou 0,23%. Il faudra ensuite déduire nos coûts internes de ce montant pour obtenir notre marge bénéficiaire.

Le taux que nous proposons dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment : la valeur de la transaction et la devise concernée, les coûts de transaction tels que le coût du crédit et les différents taux d'intérêt applicables à la paire de devises concernée par la transaction.

Les taux de change cités dans les médias reflètent généralement les taux de change que nous obtiendrons sur le marché interbancaire des changes - les taux qui sont disponibles gratuitement en ligne ne sont souvent pas des taux réels et ne

tiennent pas compte des coûts de transaction, tels que les frais de crédit ou les coûts d'exploitation. Notre accès à des taux de change plus favorables résulte de notre taille comparative, de notre accès au marché et des volumes importants de transactions en devises étrangères que nous traitons.

Le mécanisme par lequel nous générons des revenus à partir des contrats d'option est un peu différent.

Les options vanille

Si vous achetez une option vanille, vous payez une prime initiale, exprimée en pourcentage du montant de la devise que vous souhaitez négocier. Ainsi, une prime de 1,2 % sur une option vanille qui vous donne le droit de vendre 100 000 € et d'acheter des USD à 1 1800 \$ (c'est-à-dire un Euro Put) sera de 1 200 €. Dans ce cas, nous n'ajustons pas le taux de protection que vous offre l'option de la même manière que Convera a ajusté le taux de change à terme comme indiqué dans l'exemple ci-dessus. Nous achetons une option vanille à 1 200 € et nous vous vendons la même option. En revanche, la prime que nous vous facturons sera légèrement supérieure à la prime que nous facture notre contrepartie. Par exemple, nous payons 1 % du montant notionnel (1 000 €) mais vous facturons 1,2 % du montant notionnel (1 200 €), ce qui génère pour nous un revenu de 0,2 % (200 €). Comme pour les contrats à terme, les coûts associés devront ensuite être déduits de ce montant pour obtenir notre marge bénéficiaire.

Les options « zero premium »

Dans le cas des options à prime nulle, nous ne procédons à aucun ajustement des primes d'options. Notre revenu provient plutôt de la différence entre la prime payée pour l'option achetée et la prime reçue pour l'option vendue.

En utilisant un Participatif comme exemple, où vous avez une protection de 100 % et généralement une obligation de 50 % de négocier au Taux de Protection, vous pouvez acheter le même Put Euro décrit ci-dessus en relation avec les options vanille vous donnant le droit de vendre 100.000 EUR et d'acheter des USD à 1.1800 \$ si le taux EUR/USD est inférieur à 1.1800 à l'expiration.

Comme ci-dessus, cela coûte 1% du montant notionnel (1% de 100.000 €) - donc 1.000 € - à notre contrepartie. Vous vendez simultanément un Call Euro - vous obligeant à vendre 50.000 euros et à acheter des USD à 1.1800 si le taux est supérieur à l'échéance. Nous vous offrons cette structure à coût zéro ou à prime zéro ; cependant, lorsque nous vendons cet EUR Call à la banque de notre contrepartie, nous pouvons recevoir d'elle une prime de 2,4% du montant notionnel de l'EUR Call - c'est-à-dire 1.200 € (50.000 € x 2,4%). Nous vous avons donc vendu la structure pour une prime nulle, mais nous avons reçu un montant net de 200 € (1 200 € reçus contre 1 000 € payés) qui, après déduction des frais, constitue notre revenu.

9. Argent du client

Convera traite toute somme d'argent reçue d'un Client ou détenue pour son compte dans le cadre de la fourniture de services de contrats dérivés de change à ce Client comme de l'Argent du Client conformément aux règles relatives à l'Argent du Client énoncées dans le Règlement grand-ducal du 30 mai 2018 relatif à la protection des instruments financiers et des fonds appartenant aux clients et aux règles de la MiFID telle que transposée au Luxembourg.

Convera déposera et/ou conservera l'Argent du Client sur un compte auprès d'une banque agréée et fera preuve d'une compétence et d'un soin raisonnables dans la sélection, l'utilisation et la surveillance de la banque agréée auprès de laquelle nous déposons l'Argent du Client. Le compte ne sera pas utilisé pour détenir des fonds appartenant à Convera.

10. Est-ce que Convera bénéficie d'une garantie ?

Convera est un participant au Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SIIL, Investor Compensation Scheme Luxembourg). Le SIIL peut verser des indemnités aux plaignants si une institution n'est pas en mesure de remplir ses

obligations financières. Le FSCS n'est accessible qu'à certains types de demandeurs. Il existe des limites au montant de l'indemnisation disponible, qui varient en fonction du type de demande.

Le SIIIL couvre l'indemnisation des clients jusqu'à un montant de 20 000 euros par personne et par institution. Les clients doivent être indemnisés dès que possible et au plus tard trois mois après que le montant et le droit au remboursement ont été établis.

Pour bénéficier de la garantie du SIIIL, les clients lésés sont tenus de contacter le SIIIL par : (i) par courrier (à l'adresse Protection des déposants et des investisseurs, CSSF, L-2991 Luxembourg) ou (ii) par courriel (cpdi@cssf.lu) dans un délai de 10 ans à compter de la date à laquelle la CSSF a déterminé que l'établissement ne semble pas être en mesure de remplir ses obligations résultant des réclamations des investisseurs, ou lorsque le Tribunal d'arrondissement de Luxembourg siégeant en matière commerciale a ordonné la suspension des paiements ou la liquidation de l'établissement défaillant. Il est à noter que la SIIIL ne couvre pas la perte de valeur de marché des instruments financiers.

11. Comment prévenons-nous les conflits d'intérêt dans les opérations réalisées pour votre compte ?

Convera exerce son activité en respectant le principe selon lequel Convera doit gérer les conflits d'intérêts équitablement, tant entre Convera et ses clients, entre ses salariés et ses clients et entre un client et un autre. Notre politique consiste à prendre toutes les mesures raisonnables visant à maintenir et exploiter des modalités organisationnelles et administratives efficaces pour identifier et gérer les conflits considérés. Il incombe à la direction de Convera de veiller à ce que nos systèmes, contrôles et procédures soient aptes à identifier et gérer les conflits d'intérêts. Les services Conformité et Juridique contribuent à l'identification et la surveillance des conflits d'intérêts réels et potentiels. Convera a mis en place ses propres procédures traitant de l'identification et de la gestion des conflits d'intérêts réels et potentiels pouvant survenir dans le cadre des affaires.

Eu égard aux activités liées au portefeuille de produits de Convera, ces conflits d'intérêts peuvent survenir dans des situations telles que :

- conseil en investissements aux clients ; et
- négociation pour le compte de nos salariés.
- Toute apparition de conflit d'intérêts doit être traitée rapidement et équitablement. Les processus suivants constituent la norme minimale de Convera et visent à assurer que :
- des procédures efficaces sont en place pour contrôler le flux d'informations dès lors que, sans cela, le risque d'un conflit d'intérêts peut porter atteinte aux intérêts d'un client ;
- des dispositifs de surveillance assurent la supervision distincte du personnel dès lors que cela est nécessaire au traitement loyal des clients ;
- des contrôles appropriés sont en place pour identifier et gérer les intérêts commerciaux externes des salariés et de la direction de Convera ;
- des informations pertinentes sont enregistrées rapidement dans un environnement sûr pour permettre l'identification et la gestion des conflits d'intérêts ;
- une information adaptée est effectuée à l'attention du client, de manière loyale et non trompeuse, pour permettre au client de prendre une décision éclairée ;
- des processus de remontée hiérarchique inter et intra-divisionnaire appropriés sont en place et respectés lorsqu'un conflit d'intérêts a été ou peut être identifié ;
- des enregistrements adéquats sont conservés sur les services et activités de Convera dès lors qu'un conflit d'intérêts a été identifié ;
- si nécessaire, il peut être demandé aux salariés ou responsables Convera de ne pas travailler sur une opération particulière ou de la gestion d'un conflit d'intérêts potentiel ;

- si nécessaire, les salariés ou les responsables Convera sont soumis à des règles d'opération pour compte personnel ; et
- un examen périodique de l'adéquation des systèmes et contrôles Convera destinés à la gestion des conflits d'intérêts est pratiqué.

Si, dans des circonstances exceptionnelles, le conflit d'intérêts persiste, Convera en informe les clients touchés dès lors que la législation locale l'y autorise. La nature générale et/ou les sources de conflit sont divulguées de sorte que le client puisse prendre une décision éclairée, les contraintes liées, le secret bancaire tout comme la protection des données personnelles étant pris en compte. Dans ce cas, nous pouvons abandonner toute évaluation, recommandation ou tout conseil concernant l'instrument financier considéré. À la demande du client, nous fournirons de plus amples détails pour la résolution de tels conflits d'intérêts sur un support durable.

Incitations

Dans un nombre très limité de cas, Convera a conclu des accords avec des partenaires de référence tiers en vertu desquels Convera verserait des honoraires ou des commissions en relation avec la fourniture de services à nos clients.

Si Convera conclut un tel accord avec un tiers, les notifications suivantes seront faites au client :

- Avant la fourniture du premier service d'investissement, le montant de l'incitation correspondante, ou si elle n'est pas connue, la méthode pour la calculer ;
- Après la fourniture du service d'investissement, le montant exact de l'incitation payée ou reçue ; et
- Au moins une fois par an, le montant total des incitations payées ou reçues.

Rémunération des employés

Nos salariés ne perçoivent pas de paiements ou commissions particuliers pour vous apporter des conseils en matière de produits financiers. Nos salariés se divisent en deux grandes catégories : personnel de bureau et chargés de clientèle/représentants commerciaux. Notre personnel de bureau comprend les directeurs, responsables et le personnel administratif. Il est essentiellement rémunéré par un salaire de base. Nous accordons également une prime et un régime de partage des recettes au personnel de bureau, payable lors de l'atteinte des objectifs budgétaires prédéfinis pour chaque branche.

Nos chargés de clientèle/représentants commerciaux sont également essentiellement rémunérés par un salaire de base. Des primes peuvent également être versées aux chargés de clientèle/représentants commerciaux sur la base d'un pourcentage de recettes réalisées avec des clients nouveaux ou existants et/ou du nombre de nouveaux comptes acquis par chaque représentant commercial.

Des copies de notre politique en matière de conflits d'intérêts sont disponibles sur demande.

12. Que faire en cas de réclamation ?

Convera accorde la plus grande importance à la qualité de ses services et est attentive à la satisfaction de ses clients en toutes circonstances. Toutefois, lorsque survient une difficulté susceptible d'affecter la qualité de la relation client, Convera s'engage à traiter la réclamation dans les délais suivants :

Pour le traitement de la réclamation, nous nous engageons à respecter un délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est fournie au client dans ce délai.

Par ailleurs, nous nous engageons à respecter un délai maximum de deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf en cas de circonstances particulières dûment justifiées.

Traitement d'une réclamation

Le service clientèle

Vous pouvez contacter le Service Relations Clients :

Par courrier électronique : CustomerServiceEU@Convera.com

Par téléphone : +352 800 81 634

Par courrier :

Convera Europe Financial S.A.

6b rue du Fort Niedergrunewald, L-2226 Luxembourg

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse à votre plainte, vous pouvez avoir le droit de saisir la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), en sa qualité d'entité de résolution alternative des litiges. Si vous décidez de demander à la CSSF d'examiner votre plainte, vous devez le faire dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle vous avez déposé votre plainte auprès de Convera.

Vous pouvez déposer votre plainte auprès de la CSSF :

(i) en remplissant le formulaire de plainte en ligne auquel tous les documents pertinents peuvent être joints ; ou

(ii) en envoyant le formulaire de plainte complété (PDF) :

a. soit par courrier (envoi simple, sans lettre recommandée) à l'adresse suivante :

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC

283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg ; ou

b. par télécopie en utilisant le numéro suivant (+352) 26 25 1-2601 ; ou

(iii) par courrier électronique à l'adresse suivante : reclamation@cssf.lu.

De plus amples informations sont disponibles sur le site Internet de la CSSF : <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>.

13. Informations essentielles et contact

Convera Europe Financial S.A. :

Adresse du siège social: 6b rue du Fort Niedergrunewald, L-2226 Luxembourg

Numéro national d'identification : B264303

Téléphone : +352 800 81 634

Courriel : CustomerServiceEU@convera.com

Site Internet : <http://convera.com>

Heures de bureau : 09:00 CET à 17:00 CET

Informations réglementaires

Convera est autorisé et réglementé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier du Luxembourg.

283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg

Tel. : (+352) 26 25 1 – 1

Email : direction@cssf.lu

Website: <https://www.cssf.lu/en/>

For further information,
please contact us.

CustomerServiceFR@convera.com