

## Réclamation :

Bien que nous mettions en oeuvre tous nos moyens pour répondre au mieux à vos besoins, il se peut que vous ne soyez pas satisfait d'une de nos prestations. Vous pouvez dans ce cas nous faire part de votre mécontentement en nous contactant à l'adresse e-mail ainsi qu'au numéro d'appel ci-dessus.

Si vous souhaitez toutefois formaliser votre réclamation de manière officielle, vous pouvez adresser celle-ci par lettre recommandée à l'attention de notre Directeur Général, Monsieur Daniel Magitteri. Une telle réclamation sera traitée dans le cadre de notre agrément PSF (1) et fera l'objet d'une entrée dans le rapport annuel soumis à la CSSF (2).

Si le traitement de la réclamation que vous adressez à TELKEA ne répond pas de manière satisfaisante à vos attentes, la CSSF est compétente pour recevoir les réclamations des clients liés aux professionnels du secteur financier et pourra vous aider dans le règlement du litige qui nous oppose. Il vous est possible d'ouvrir une procédure de résolution extrajudiciaire de cette dernière auprès de la CSSF grâce au formulaire accessible via le lien <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

(1) Professionnels du Secteur Financier

(2) Commission de Surveillance du Secteur Financier

TELKEA ICT S.A. vous remercie pour votre confiance.

Cordialement,

**Service clientèle, TELKEA ICT S.A.**