

**trusteam**  
**Finance**



**CHARTRE DE L'ANALYSTE**  
**SATISFACTION CLIENT**

La présente charte a comme objectif la description du respect des principes déontologiques régissant les analystes de Trusteam Finance.

Trusteam Finance analyse les éléments extra-financiers relatifs à la satisfaction client des sociétés pour prévoir la création de richesse future, en s'appuyant sur des sondages réalisés principalement par IPSOS et des instituts d'enquêtes internationaux.

Le process de scoring satisfaction client suit deux étapes :

- E1 (indices externes notant la satisfaction client),
- E2 (indice obtenu sur la base de l'envoi d'un questionnaire aux entreprises concernées ainsi qu'une/des interactions avec le management, via un entretien téléphonique ou une rencontre physique, cela permet d'affiner les questions posées lors du questionnaire). Ce questionnaire permet d'avoir un jugement indépendant des bases de données externes sur les entreprises. Il s'appuie sur les questions autour des thèmes suivants :

1. Connaissance des clients et de leurs attentes
2. Réponse aux attentes
3. Culture Client
4. Implication du management

En application du Règlement 2016/679 et de la Directive 2016/680 du 27 avril 2016, les données collectées via les questionnaires et les entretiens sont traitées avec comme finalité l'analyse de la satisfaction client.

Les analystes de Trusteam Finance sont tenus de respecter la confidentialité des données si la société souhaite que les informations qu'elle communique ne soient pas divulguées.

Dans le cas contraire, la société est informée que les données qu'elle fournit ne constituent pas des informations privilégiées au sens de l'article 315-1 du Règlement Général de l'AMF et de l'article 7 du règlement (UE) n°596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 ayant comme objectif d'éviter tout abus de marché. Elle est également informée que les analystes de Trusteam Finance alimentent, à partir de ces données, une matrice de lecture permettant de juger du caractère d'éligibilité à une gestion ISR Satisfaction client. Ces analyses sont diffusées en interne et en externe.

Les analystes s'interdisent toute utilisation des données fournies par la société dans le cadre de transactions personnelles qui seraient susceptibles de constituer un abus de marché.

En cas de besoins complémentaires d'information ou de dispositions contraires internes de la société, le délégué à la protection des données de Trusteam Finance peut être sollicité à l'adresse suivante : [dpo@trusteam.fr](mailto:dpo@trusteam.fr)