



# **PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Juin 2018

## **I. DEFINITION D'UNE RECLAMATION**

Conformément au Règlement CSSF n° 16-07, une réclamation est « toute plainte introduite auprès de la Société pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

## **II. LES MODALITES DE RECLAMATION**

Une réclamation peut être introduite de différentes façons :

- Par courrier, à l'adresse suivante :

BCEE Asset Management  
Legal & Compliance Department  
6a, rue Goethe  
L-1637 Luxembourg

- Par e-mail, à l'adresse suivante : [compliance@bcee-am.lu](mailto:compliance@bcee-am.lu)

Pour un traitement le plus efficace possible, il est recommandé d'indiquer le terme « réclamation » dans l'objet de l'e-mail.

- Par téléphone, au numéro suivant : (+352) 26 895-41

Une réclamation peut également être adressée auprès de l'interlocuteur habituel du client au sein de BCEE Asset Management (ci-après « la Société »).

Afin d'être considérée comme recevable, une réclamation doit être lisible et contenir une identification claire de la date, du nom du client, de son adresse, de son numéro de téléphone ou adresse e-mail.

## **III. LA PERSONNE RESPONSABLE**

Le Directoire de la Société a nommé Madame Marie-Ange Praca, Senior Legal & Compliance Officer, comme personne responsable pour le traitement, la centralisation et le suivi des réclamations.

## **IV. LES DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Les réclamations sont traitées par ordre chronologique d'arrivée.

Le délai de traitement des réclamations répond aux exigences suivantes :

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant dans ce délai ;
- Un mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au réclamant sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées dont la Société doit informer le réclamant. Dans ce cas, la Société doit indiquer la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

## **V. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Les réclamations sont traitées avec transparence et objectivité et un soin particulier est apporté pour identifier et au besoin atténuer les éventuels conflits d'intérêts.

Toutes les réclamations reçues par la Société sont centralisées par le service Compliance qui veille à ce que chaque réclamant soit informé du nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier.

La réponse fournie au réclamant est toujours une réponse écrite.

Le traitement des réclamations est gratuit pour le réclamant. Aucun frais n'est facturé par la Société.

La plus grande confidentialité est assurée dans le traitement des réclamations, à l'exception des cas où la loi en dispose strictement autrement ou en cas de demande d'information émanant d'une autorité de tutelle ou d'une autorité administrative ou judiciaire compétente.

## **VI. L'ESCALATION DE LA RECLAMATION AUPRES DE LA DIRECTION**

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation en premier lieu, il a la possibilité de faire monter sa réclamation au niveau du membre du Directoire responsable du traitement des réclamations, à l'adresse suivante :

BCEE Asset Management  
A l'attention de Mme Hélène Corbet  
6a, rue Goethe  
L-1637 Luxembourg

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du Directoire ne permet pas de donner une réponse satisfaisante au réclamant, la Société lui fournit par écrit une explication complète de sa position au sujet de la réclamation et l'informe par écrit de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF.

## **VII. LA PROCEDURE DE RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DEVANT LA CSSF**

La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) a mis en place une procédure de résolution extrajudiciaire afin de faciliter la résolution des réclamations à l'encontre des professionnels sans passer par une procédure judiciaire.

Toutefois, il ne s'agit pas d'une procédure de médiation.

L'ouverture de la procédure est sujette à la condition que la réclamation ait été soumise au préalable par écrit au Directoire de la Société et que le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante du Directoire dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de sa réclamation.

Le réclamant doit introduire sa demande sous forme écrite, soit par voie postale, soit par télécopie, soit par courriel, soit en ligne sur le site internet de la CSSF, dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de la Société.

Les coordonnées de la CSSF sont disponibles sur son site internet : [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

Pour faciliter l'introduction d'une demande, la CSSF met à disposition un formulaire sur son site internet à l'adresse suivante :

<http://www.cssf.lu/fr/consommateur/reclamations/>

La demande doit être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, anglaise ou française.

Les parties à la procédure peuvent se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.

La résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF se fait à titre gratuit.