

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Version	Auteur	Objectifs de la version	Date
1.0	Romain YANG	Draft	23/03/2017
1.1	Comité de Direction	Revue	23/03/2017
1.2	Conseil d'administration	Validation	23/03/2017

I – Réception de la réclamation

Une réclamation est une « *déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel* ». Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

Le client doit pouvoir présenter sa réclamation au Chief Compliance Officer d'ASTEIO.

Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit la transmettre sans délai au Chief Compliance Officer pour en assurer le traitement.

Informations à fournir par le réclamant tel qu'indiqué sur le site internet d'ASTEIO Luxembourg :

- L'objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Personne(s) visée(s) par la réclamation
- Autre(s) intervenant(s)

Chaque réclamation fera l'objet d'un point lors des comités de Direction.

Renseigner le registre des réclamations :

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un outil de suivi des réclamations est mis en place au sein de la société (annexe 1).

Dès réception de la réclamation, il faut reporter dans l'outil de suivi les informations suivantes : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

Sous 10 jours à compter de la réception de la réclamation, il faut :

- soit répondre à la réclamation si son traitement peut être effectué dans ce délai (cf III de la procédure),
- soit accuser réception au client de sa réclamation ; à cette occasion, il convient d'informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation et du délai imparti pour y répondre qui ne pourra être supérieur à 1 mois.
La date d'accusé de réception doit être reportée sur le registre des réclamations.

Les réclamations pourront prendre la forme d'un courrier ou d'un email et devront être envoyées aux coordonnées suivantes :

Adresse courrier :

ASTEIO Luxembourg
A l'attention du Chief Compliance Officer
11b, avenue de la Porte Neuve

L-2227 Luxembourg

Adresse email : info@asteoluxembourg.lu

Les réclamations devront être rédigées en français.

II – Suivi de la réclamation

Afin de veiller au traitement de la réclamation, des contrôles réguliers seront effectués par le Directeur en charge du traitement des réclamations clientèle.

III – Réponse à la réclamation

La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de la société) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Personnes habilitées au sein de la société à répondre aux réclamations est Monsieur Ingor MEULEMAN, Chief Compliance Officer

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du responsable désigné par Asteo n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante au réclamant, le réclamant pourra procéder à l'envoi de sa réclamation auprès de la CSSF. La CSSF est compétente pour recevoir les réclamations des clients des professionnels soumis à sa surveillance et peut intervenir en tant qu'intermédiaire auprès de ceux-ci afin de chercher à régler ces réclamations à l'amiable. Le réclamant est prié de transmettre sa réclamation au Service Juridique « Protection des consommateurs » de la CSSF en suivant le lien suivant ainsi que les instructions qui y sont spécifiées :

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

Suite au règlement CSSF n°16-07, il y a un délai d'un an pour la recevabilité des réclamations dans le cadre de la procédure extra-judiciaire auprès de la CSSF à partir du moment où la réclamation a été envoyée à ASTEO.

ASTEO Luxembourg fournira alors une réponse et une coopération aussi complète que possible vis-à-vis de la CSSF dans le contexte du traitement des réclamations et des demandes via courrier, email ou téléphone.

Renseigner le registre des réclamations :

Suite à la réponse apportée à la réclamation, l'outil de suivi des réclamations doit être mis à jour en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

ASTEO s'assurera de transmettre à la CSSF sur une base annuelle un tableau comprenant le nombre de réclamations enregistrées au cours de l'année classées par type, ainsi qu'un rapport synthétique comprenant les mesures prises pour les traiter. Si aucune réclamation n'a eu lieu au cours de l'année, ASTEO estime qu'un envoi à la CSSF n'est pas nécessaire.

IV – Amélioration de la pratique professionnelle

Le traitement des réclamations va permettre de performer la pratique professionnelle en identifiant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique à l'origine de la réclamation et en déterminant les actions correctives envisagées.

L'origine de la réclamation et les actions correctives mises en place seront répertoriées au sein de l'Outil de suivi des réclamations.

