

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Version	Auteur	Objectifs de la version	Date
Mai 2025	Mike de Carvalho	Draft	12/05/2025
Mai 2025	Comité de Direction	Revue	12/05/2025
Mai 2025	Conseil d'administration	Validation	22/05/2025

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'ASTEO.

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'ASTEO 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 :

ASTEO Luxembourg
A l'attention du Chief Compliance Officer
25 b, boulevard Royal
L-2449 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 M. Mike de Carvalho, 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 :

<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

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. A cet effet, il faut que la réclamation ait été soumise au préalable par écrit au responsable pour le traitement des réclamations au niveau de la direction du professionnel visé par la réclamation, et que le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante de ce responsable dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de la réclamation

De même au niveau du CAA et suite au règlement n°19/03, le réclamant peut saisir le CAA de sa demande dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès d'ASTEO Luxembourg. Néanmoins, il faut que la réclamation ait été soumise au préalable par écrit au professionnel visé par la réclamation, et que le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante d'ASTEO Luxembourg dans un délai de 90 jours à partir de l'envoi de la réclamation.

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

Procédure via la CSSF :

Saisie de la CSSF

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans le délai visé au paragraphe précédent, il peut saisir la CSSF de sa demande dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès d'ASTEO.

La demande doit être introduite sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse de la CSSF (publiée sur son site Internet), soit par télécopie adressée à la CSSF (au numéro publié sur son site Internet), soit par courriel (à l'adresse publiée sur son site Internet), soit en ligne sur le site Internet de la CSSF. Pour faciliter l'introduction d'une demande, la CSSF met à disposition un formulaire sur son site Internet.

La demande doit être motivée et accompagnée des documents suivants :

- un exposé détaillé et chronologique des faits à l’origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises par le demandeur ; – une copie de la réclamation préalable visée au paragraphe (1) ;
- soit une copie de la réponse à la réclamation préalable, soit la confirmation du demandeur qu’il n’a pas obtenu de réponse dans le délai d’un mois à partir de l’envoi de sa réclamation préalable ;
- la déclaration du demandeur qu’il n’a pas saisi un tribunal, un arbitre ou un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations, au Luxembourg ou à l’étranger ;
- l’accord du demandeur concernant les conditions d’intervention de la CSSF en tant qu’organe de résolution extrajudiciaire de sa demande ; l’autorisation expresse du demandeur pour que la CSSF puisse transmettre sa demande (y compris les pièces jointes) ainsi que toute correspondance ou information futures au professionnel visé par la demande ;
- au cas où une personne agit pour un demandeur conformément au paragraphe (7) ou pour une personne morale, un document attestant son pouvoir de représentation ;
- une copie d’une pièce d’identité en cours de validité relative au demandeur personne physique ou, lorsque le demandeur est une personne morale, relative à la personne physique représentant ladite personne morale. La CSSF peut requérir la production de tout autre document ou information, sous quelque forme que ce soit, qu’elle juge utile pour l’instruction de la demande. Lorsque la CSSF est saisie d’une demande et que celle-ci remplit toutes les conditions visées à l’article 4 et aux paragraphes (1) à (3), la CSSF en transmet une copie au professionnel en le priant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu’à un mois à partir de l’envoi du dossier. La CSSF informe le demandeur du fait de cette transmission. Dès que la CSSF dispose de tous les documents ou informations pertinentes, elle confirme au demandeur et au professionnel par écrit ou sur support durable la réception de la demande complète et la date de la réception. Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, la CSSF, au cas où elle n’est pas en mesure de traiter la demande, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n’a pas accepté de traiter la demande. Dans le même délai de trois semaines, la CSSF informe les parties si elle accepte de traiter la demande.

La demande doit être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, anglaise ou française. La procédure se déroule, en principe, dans celle des langues précitées dans laquelle la demande a été introduite.

Analyse par la CSSF du dossier relatif à la demande

L’analyse du dossier relatif à la demande commence lorsque la CSSF est en possession de la demande complète conformément au paragraphe (2). En cours d’analyse du dossier relatif à la demande, la CSSF peut demander à ASTEO et au demandeur de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires, sous quelque forme que ce soit, et de prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l’autre partie endéans un délai raisonnable qui ne peut dépasser trois semaines.

Conclusion motivée de la CSSF

Lorsque l’analyse du dossier relatif à la demande est achevée, la CSSF adresse une lettre de conclusion aux parties, contenant la motivation de la position prise. Lorsqu’elle arrive à la conclusion que la demande est en tout ou en partie fondée, elle invite les parties à se contacter pour régler leur différend au vu de la conclusion motivée et à lui communiquer les suites y réservées. Lorsque la CSSF arrive à la conclusion que les positions des parties sont inconciliables ou invérifiables, elle en informe les parties par écrit. Les parties sont informées que les conclusions auxquelles la CSSF est parvenue suite à l’analyse de la demande peuvent être différentes de la décision d’un tribunal appliquant les dispositions légales. Les parties sont également informées que les conclusions motivées de la CSSF n’étant pas contraignantes pour les parties, elles ont la liberté d’accepter ou de refuser de les suivre. Les parties sont également rendues attentives dans la lettre de conclusion à la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires, notamment si elles ne parviennent pas à un accord suite à l’émission de la conclusion motivée par la CSSF. La CSSF demande aux parties dans sa conclusion motivée de l’informer dans un délai raisonnable fixé dans la lettre, si elles ont décidé d’accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée par la CSSF. (6) Durée de la procédure

Concernant les demandes visées à l'article 2, paragraphe (1), points 1, 2, 4, 6 et 7, la CSSF rend une conclusion motivée dans un délai de 90 jours.

Le délai de 90 jours commence à courir lorsque la CSSF a été saisie d'une demande complète remplissant les conditions du paragraphe (2). La confirmation écrite visée au paragraphe (2) informe les parties de la date de début du délai de 90 jours. Le délai de 90 jours peut être prolongé dans le cas de dossiers hautement complexes. Dans ce cas, dès que possible et au plus tard avant la fin du délai de 90 jours, la CSSF informe les parties de la durée nécessaire approximative de l'extension.

Représentation et assistance

Les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique. Les parties à la procédure peuvent néanmoins avoir recours à un avis indépendant ou se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.

Procédure écrite et conservation des documents

La procédure est écrite. Toutefois, si la CSSF le juge utile pour l'instruction du dossier, elle peut organiser une ou plusieurs réunions avec les parties. Les parties doivent joindre à leurs courriers des copies des documents utiles à l'examen de la demande et conserver les originaux de ces documents.

Clôture de la procédure

La procédure prend fin :

- par l'envoi d'une lettre de conclusion motivée au sens du paragraphe (5), premier alinéa ou par l'envoi d'un courrier au sens du paragraphe (5), deuxième alinéa par lesquels la CSSF communique l'issue de la procédure aux parties ;
- par la conclusion d'un accord amiable entre le professionnel et le demandeur intervenu en cours de procédure et dont la CSSF est informée ;
- en cas de désistement écrit d'une des parties, qui peut intervenir à tout moment de la procédure et qui doit être notifié à l'autre partie et à la CSSF dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable ; – lorsque le droit dont le demandeur se prévaut est prescrit et que le professionnel invoque le bénéfice de la prescription ;
- lorsqu'un tribunal ou un arbitre, luxembourgeois ou étranger, est saisi de la réclamation ;
- lorsqu'un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations que la CSSF, au Luxembourg ou à l'étranger, est saisi de la réclamation ;
- lorsque le demandeur ne fournit pas les documents, informations, explications supplémentaires ou prises de position demandée par la CSSF dans le délai imparti qui ne peut dépasser trois semaines.

Coût de la procédure

La résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF se fait à titre gratuit. Par ailleurs, aucuns frais ne sont remboursés aux parties.

Procédure via le CAA :

Saisine du CAA

Lorsque la demande parvient au CAA, celui-ci en accuse réception. L'accusé de réception écrit ne prend pas position sur la recevabilité de la demande et sera fourni au demandeur dans un délai qui ne doit pas excéder les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la demande sauf si la réponse elle-même est apportée au demandeur dans ce délai.

Dans les 3 semaines qui suivent la réception de la demande, le CAA, au cas où la demande n'est pas recevable, envoie par écrit au demandeur et à ASTEO une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles il n'a pas accepté de traiter le litige. Lorsque des documents ou informations nécessaires font défaut, le demandeur en est informé et il lui est demandé de fournir lesdits documents ou informations dans la forme requise endéans un délai qui lui est imparti par le CAA. Si le demandeur n'a pas soumis les documents ou informations en question dans le délai indiqué, le CAA l'informe qu'il ne donne plus suite à sa demande. Le CAA envoie, dans un délai de 3 semaines, une confirmation écrite au demandeur lorsque son dossier est considéré comme recevable et complet.

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

Transmission par le CAA de la demande au professionnel

Lorsque le CAA est saisi d'une demande et que celle-ci remplit toutes les conditions visées à l'article 4 et aux paragraphes 1ers à 3, le CAA en transmet une copie au professionnel en lui demandant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu'à 30 jours à partir de l'envoi du dossier. Le CAA informe le demandeur du fait de cette transmission. Si, au vu des pièces introduites, le CAA arrive à la conclusion que la demande est manifestement non fondée, il communique avant l'expiration du délai susvisé sa conclusion aux parties conformément au paragraphe 6 sans solliciter une prise de position du professionnel.

Analyse par le CAA du dossier relatif à la demande

L'analyse du dossier relatif à la demande commence lorsque le CAA est en possession de la prise de position du professionnel que le CAA a demandée à ce dernier. En cours d'analyse du dossier relatif à la demande, le CAA peut, conformément au paragraphe 2, demander au professionnel et au demandeur de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires et de prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie. Les parties sont informées qu'elles ont la possibilité, dans un délai raisonnable, de recevoir du CAA les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie ainsi que toute déclaration faite et tout avis émis par des tiers et de formuler des observations à leur propos pour autant que ces informations ne sont pas couvertes par les règles de confidentialité prévues à l'article 300 de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances.

Conclusion motivée du CAA

Lorsque l'analyse du dossier relatif à la demande est achevée, le CAA adresse une lettre de conclusion aux parties, contenant la motivation de la position prise. Lorsqu'il arrive à la conclusion que la demande est en tout ou en partie fondée, il invite les parties à se contacter pour régler leur différend au vu de la conclusion motivée et à lui communiquer les suites y réservées. Lorsque le CAA arrive à la conclusion que les positions des parties sont inconciliables ou invérifiables, il en informe les parties par écrit. Les parties sont informées que les conclusions auxquelles le CAA est parvenu suite à l'analyse de la demande peuvent être différentes de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales.

Les parties sont également informées que les conclusions motivées du CAA ne sont pas contraignantes pour les parties et qu'elles ont, après avoir profité d'un délai de réflexion raisonnable, la liberté d'accepter ou de refuser de les suivre. Les parties sont également rendues attentives dans la lettre de conclusion à la possibilité de saisir les cours et tribunaux, notamment si elles ne parviennent pas à un accord suite à l'émission de la conclusion motivée par le CAA.

Durée de la procédure

Concernant les demandes visées à l'article 2, le CAA rend une conclusion motivée dans un délai de 90 jours. Le délai de 90 jours commence à courir à partir de l'envoi du CAA de la confirmation écrite visée au dernier alinéa du paragraphe 2. Le délai de 90 jours peut être prolongé dans le cas de dossiers complexes. Dans ce cas, dès que possible et au plus tard avant la fin du délai de 90 jours, le CAA communique aux parties les motifs de l'extension du délai et l'estimation de la durée supplémentaire du délai.

Représentation et assistance

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

Procédure écrite et conservation des documents

La procédure est écrite. Si le CAA le juge utile pour l'instruction du dossier, il peut organiser une réunion avec les parties et/ou de leurs représentants. Les parties doivent joindre à leurs courriers des copies des documents utiles à l'examen de la demande et conserver les originaux de ces documents.

Clôture de la procédure La procédure prend fin:

- a) par l'envoi d'une lettre de conclusion motivée au sens du paragraphe 6, premier alinéa ou par l'envoi d'un courrier au sens du paragraphe 6, deuxième alinéa ;
- b) par la conclusion d'un accord amiable entre le professionnel et le demandeur intervenu en cours de procédure et dont le CAA est informé ;
- c) en cas de désistement du demandeur qui peut intervenir à tout moment de la procédure et qui doit être communiqué à l'autre partie ainsi qu'au CAA dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable ;
- d) lorsque le droit dont le demandeur se prévaut est prescrit et que le professionnel invoque le bénéfice de la prescription ;
- e) lorsqu'un tribunal ou un arbitre, luxembourgeois ou étranger, est saisi de la réclamation ;
- f) lorsqu'un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations que le CAA, au Luxembourg ou à l'étranger, est saisi de la réclamation ;
- g) lorsque le demandeur ne fournit pas les documents, informations, explications supplémentaires ou prises de position demandée par le CAA dans le délai imparti ou, lorsqu'aucun délai n'a été fixé par le CAA, dans un délai de 45 jours.

Coût de la procédure

La résolution extrajudiciaire des réclamations devant le CAA se fait à titre gratuit. Par ailleurs, aucuns frais ne sont remboursés aux parties.

Saisine des tribunaux

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux de l'objet de la demande.

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.

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.

Le tableau de suivi des réclamations sera tenu sous forme dématérialisé sur les serveurs d'ASTEO Luxembourg.

Les clients pourront obtenir à tout moment une copie de cette procédure sur simple demande.

V – Règlement relatif à la résolution extra-judiciaire des litiges

Toute résolution extra-judiciaire des litiges se fera conformément au règlement CAA n°19/03 ainsi que le règlement CSSF n°16-07.

OUTIL DE SUIVI DES RECLAMATIONS

Date de réception de la réclamation	Nom du client	Objet de la réclamation	Contrat, produit ou service visé par la réclamation	Personne(s) visée(s) par la réclamation	Autre(s) intervenant(s)	Personne en charge	Date de l'accusé de réception	Date de la réponse	Délai de réponse	Réponse apportée à la réclamation	Dysfonctionnement identifié	Action corrective envisagée