

---

## Procédure relative aux traitements des réclamations de la clientèle

---

Version de mars 2021

### Domaine d'application :

Cette procédure s'applique à tous les clients (ci-après « le/s Client/s » ayant signé avec Smart Private Managers (Luxembourg) S.A. (ci-après la « Société »), un mandat de gestion discrétionnaire.

Cette procédure décrit les démarches à suivre en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations de la clientèle. Elle porte sur tous les aspects du traitement des réclamations au sein de la Société et précise les modalités applicables respectivement lorsque la réclamation est traitée au niveau de la Société et, le cas échéant, lorsque la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF ») est impliquée dans le traitement d'une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation.

La Société, sensible à l'image de marque qu'elle reflète, met en œuvre et garde opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue d'un traitement équitable, raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses Clients.

### Objectifs :

- ❖ Traiter de manière appropriée la(les) réclamation(s) reçue(s) d'un (de) Client(s) afin de servir au mieux les intérêts des deux parties concernées (le Client réclamant et la Société), ceci dans un délai raisonnable ;
- ❖ Assurer une gestion efficace et transparente des réclamations Clients au sein de la Société.

### Personnes concernées :

- ❖ Le(s) Client(s),
- ❖ La Direction Autorisée,
- ❖ Le Responsable du traitement des réclamations.
- ❖ Le Gestionnaire,
- ❖ Le Secrétaire Général,
- ❖ L'ensemble des employés de la Société

La Société désigne un membre de la Direction Autorisée en charge de la politique relative aux traitements des réclamations de la clientèle.

Monsieur Jean-Pierre Malliar, membre de la Direction Autorisée, est nommé « Responsable du traitement des réclamations » de la clientèle. Ses coordonnées au sein de la Société sont les suivantes :

Courriel : [jean-pierre.malliar@smart-pm.eu](mailto:jean-pierre.malliar@smart-pm.eu)

Téléphone +352 26 47 82 94 37.

### Références légales :

Les règles énoncées dans la présente procédure trouvent leur origine dans le Règlement CSSF N°16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, la Circulaire CSSF 17/671 telle que modifiée par la Circulaire CSSF 18/698 et la Circulaire CSSF 19/718.

## Outils

- ❖ La tenue d'un fichier « Listing Réclamations clients » informatisé et sécurisé (format excel)
- ❖ La tenue d'un registre « Réclamations clients » (format papier/classeur)

## **1. Réception d'une réclamation introduite directement auprès de la Société**

### 1.1. Réclamation écrite

Lors de la prise de connaissance du courrier par la Société, l'original de la lettre de réclamation est placé dans un dossier ad hoc après que :

- Il a été estampillé pour y indiquer la date de sa réception ;
- La copie de la réclamation ait été transmise au Responsable du traitement des réclamations et à la Direction Autorisée ;
- La copie de la réclamation soit mise dans le dossier personnel du Client.

### 1.2. Réclamation orale

Une réclamation transmise oralement par un Client fera l'objet d'une synthèse écrite, rédigée par le Gestionnaire et/ou le Responsable du traitement des réclamations, lorsque son importance le justifie. Cette synthèse sera ensuite traitée comme une réclamation écrite.

## **2. Traitement d'une réclamation écrite introduite auprès de la Société**

- a) Le Client introduit sa réclamation auprès de la Société en lui soumettant un courriel ou un courrier postal adressé au siège social, à l'attention du Responsable du traitement des réclamations ;
- b) Le Responsable du traitement des réclamations reçoit ladite réclamation et la transmet à la Direction Autorisée. Il en informe également le Gestionnaire concerné et lui demande d'établir un rapport circonstancié sur les éléments ayant donné lieu à la réclamation ;
- c) Endéans les 10 jours ouvrables de la réception de la réclamation, un accusé de réception de la réclamation signé par le Responsable du traitement des réclamations et par un membre de la Direction Autorisée (régime de double signature) est envoyé au Client par courrier postal (par recommandé avec accusé de réception) avec copie par courriel ou fax, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai ;
- d) Le Client sera ainsi informé du nom et des coordonnées du Responsable du traitement des réclamations au sein de la Société afin de garantir la transparence du traitement de sa réclamation ;
- e) Le Client pourra faire remonter sa réclamation au niveau de la Direction Autorisée de la Société s'il n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation. La Société indiquera, dans ce cas, au Client les coordonnées d'un autre responsable au sein de la Direction Autorisée de la Société ;
- f) Le Responsable des réclamations analyse le rapport circonstancié du Gestionnaire et ses différents éléments et traite la réclamation avec diligence en examinant toutes les preuves et informations pertinentes relatives à la déclaration ;
- g) La Société apporte une réponse sans retard inutile et dans tous les cas dans un délai n'excédant pas un mois entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse. En cas de dépassement de ce délai, la Société informe le Client des causes du retard et indique la date à laquelle l'examen de la plainte est susceptible d'être terminé ;
- h) Lorsqu'elle est définitive, la réponse est envoyée au Client après que copie ait été placée dans son dossier personnel ainsi que dans le registre « Réclamations clients ».

### **3. Suivi et reporting des réclamations**

La Société analyse de façon permanente les données relatives au traitement des réclamations, afin d'identifier et traiter tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels en :

- Analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certaines réclamations ;
- Examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement ;
- Corrigéant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire.

De façon régulière et au minimum une fois par trimestre, le Responsable du traitement des réclamations consulte le fichier informatisé et sécurisé « listing réclamations clients » et vérifie le respect de la présente procédure. Il fait rapport à la Direction Autorisée. De plus, il propose les améliorations nécessaires aux processus et procédures internes afin d'éviter le renouvellement d'erreur ayant entraîné les réclamations. Il avertira immédiatement le Compliance Officer (ou la Direction Autorisée) si la réclamation résulte d'une lacune grave devant être corrigée rapidement.

Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice de son activité de PSF, la Société communique à la CSSF, au minimum sur base annuelle, un tableau reprenant, le cas échéant, le nombre de réclamations enregistrées sur l'année civile concernée, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique comprenant les mesures prises pour les traiter.

### **4. Réclamation(s) introduite(s) auprès de la CSSF**

Le dépôt d'une réclamation auprès de la CSSF répond aux conditions suivantes :

- Le Client a soumis préalablement sa réclamation par écrit auprès du Responsable du traitement des réclamations de la Société et
- Le Client n'a pas obtenu de réponse dans le délai d'un mois ou
- Lorsque le traitement de la réclamation au niveau de la Société ne permet pas de donner une réponse satisfaisante au Client.

Lorsque la Société s'est engagée à avoir recours à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF, elle doit lui fournir une explication complète de sa position au sujet de la réclamation, elle doit communiquer au Client une copie du Règlement 16-07 ou la référence au site Internet de la CSSF, ainsi que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer sa demande.

La Société doit informer le réclamant sur un support papier ou sur tout autre support durable du fait qu'il peut introduire cette demande auprès de la CSSF et que, dans ce cas, sa demande doit être introduite auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de la Société.

La demande doit être introduite sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse de la CSSF (adresse publiée sur son site Internet [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)), soit par fax adressé à la CSSF (au numéro de fax publié sur son site Internet), soit par courriel (à l'adresse email publiée sur son site Internet), soit directement 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 Client ;
- Une copie de la réclamation préalablement envoyée à la Société ;
- Soit une copie de la réponse à la réclamation préalable, soit la confirmation du Client 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 client 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 Client concernant les conditions d'intervention de la CSSF en tant qu'organe de résolution extrajudiciaire de sa demande ; l'autorisation expresse du Client pour que la CSSF puisse transmettre sa demande (y compris les pièces jointes) ainsi que toute correspondance ou information futures à la Société visée par la demande ;
- Au cas où une personne agit pour le Client 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 Client personne physique ou, lorsque le Client est une personne morale, relative à la personne physique représentant ladite personne morale.

Une fois la demande reçue, la CSSF en accusera réception.

La durée de cette procédure extra-judiciaire commence à courir lorsque la CSSF est saisie d'une demande remplissant les conditions et modalités pour la considérer recevable (voir [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu))