

Procédure de Réclamation

Chez Smart Private Managers (Luxembourg) S.A., la satisfaction de nos clients est une priorité. Nous vous encourageons à nous faire part de toute insatisfaction afin de rechercher ensemble une solution adaptée. Si, après échange avec nos équipes, votre problème n'est pas résolu, vous pouvez engager une procédure de réclamation formelle, conforme à la réglementation en vigueur.

1. Dépôt de la réclamation

Vous pouvez adresser votre réclamation par l'un des moyens suivants :

- Par email : reclamation@smart-pm.eu
- Par courrier postal :
Smart Private Managers (Luxembourg) S.A.
À l'attention du Responsable du service réclamations
2, rue de l'Eau
L-1449 Luxembourg

Votre réclamation doit comporter :

- Vos nom et prénom et coordonnées complètes (numéro de téléphone et adresse électronique)
- L'objet précis de la réclamation et la date à laquelle le problème est apparu.
- Tout document utile permettant de clarifier votre demande.

2. Accusé de réception et traitement

- Un accusé de réception écrit vous sera adressé dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation.
- Cet accusé précisera le numéro de dossier attribué, le nom de la personne en charge du traitement, ainsi qu'une date indicative de réponse.
- Une réponse motivée vous sera apportée dans un délai maximal d'un mois à compter de la réception de la réclamation sans toutefois excéder un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de réception de la plainte.

3. Recours externe – Médiation et autorité nationale

Si, après épuisement de la procédure interne, la solution proposée ne vous convient pas, vous pouvez saisir l'autorité compétente pour un règlement extrajudiciaire, dans les délais prévus.

- Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
Département Juridique CC
283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg
Email : reclamation@cssf.lu

Délais : Saisine possible après 1 mois sans réponse, et dans l'année suivant la réclamation.