

# **Procédure de traitement des réclamations**

**Septembre 2023**

## Sommaire

1. DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION.....	3
2. LES MODALITÉS DE RÉCLAMATION .....	3
3. LA PERSONNE RESPONSABLE .....	3
4. LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS .....	3
5. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS.....	3
6. L'ESCALADE DE LA RÉCLAMATION AUPRÈS DU DIRECTOIRE.....	5
7. LA PROCÉDURE DE RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DEVANT LA CSSF .....	5

## 1. DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

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 ».

Ne sont pas considérées comme des réclamations de simples demandes d'informations ou d'explications.

## 2. LES MODALITÉS DE RÉCLAMATION

Une réclamation peut être introduite de différentes façons :

- Par courrier, à l'adresse suivante :  
Spuerkeess Asset Management  
Legal & Compliance Department  
19-21, rue Goethe  
L-1637 Luxembourg
- Par e-mail, à l'adresse suivante : [compliance@spuerkeess-am.lu](mailto:compliance@spuerkeess-am.lu)

Il est recommandé d'indiquer le terme « réclamation » dans l'objet de l'e-mail pour qu'il soit traité le plus efficacement qui soit.

- Par téléphone, au numéro suivant : (+352) 26 895-90

Une réclamation peut également être adressée auprès de l'interlocuteur habituel du client au sein de 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. Si cette réclamation est liée à une transaction, les détails de cette transaction devront être précisés (nom du fonds, compartiment, classe d'actions, nombre d'action/montant, devise, date, référence).

## 3. LA PERSONNE RESPONSABLE

Le Directoire a nommé M. Manuel Ghesquière, Head of Legal & Compliance, comme personne responsable pour le traitement, la centralisation et le suivi des réclamations.

## 4. LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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 devra informer le réclamant. Dans ce cas, la Société doit indiquer la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

## 5. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Les principes

Les réclamations sont traitées avec transparence et objectivité. La réponse fournie doit être dûment motivée. Lors de l'analyse de la réclamation, un soin particulier sera apporté pour identifier et au besoin atténuer les éventuels conflits d'intérêts. Ainsi, toute personne impliquée dans l'analyse et la résolution de la réclamation devra communiquer au Head of Compliance et au Comité de Direction de la Société toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant son indépendance et pouvant donner lieu à un conflit d'intérêt.

Les réclamations sont traitées avec diligence et l'analyse du dossier et des pièces qui y sont liées est donc effectuée dans un souci de transparence et de recherche de la vérité.

Aucune réclamation ne doit rester sans réponse. La Société doit tenir les réclamants informés des suites données à leur réclamation.

- La réception

Toutes les réclamations adressées à la Société sont réceptionnées par la fonction Compliance.

La fonction Compliance veille à ce que chaque réclamant soit informé du nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier.

Dans la mesure du possible, la personne de contact reste la même tout au long du processus de traitement de la réclamation. Dans le cas de l'absence de la personne de contact, une personne de remplacement, au courant du dossier, est désignée. En général, en l'absence du Head of Compliance, c'est le dirigeant en charge du traitement des plaintes qui assurera le suivi des réclamations en cours et des nouvelles réclamations reçues pendant cette absence.

- La réponse

La fonction Compliance collecte et analyse toutes les informations et preuves pertinentes nécessaires et se rapproche de toute expertise technique ou juridique avant de rédiger la réponse au réclamant.

Si une indemnité ou compensation financière est proposée, elle est soumise pour accord au Directoire de la Société et, le cas échéant, au Conseil d'Administration du Fonds concerné.

La réponse fournie au réclamant est toujours une réponse écrite. Elle doit être signée par M. Manuel Ghesquière et par un dirigeant de la Société.

- Le registre

La fonction Compliance veille à ce que chaque réclamation soit enregistrée ainsi que chaque mesure prise pour la traiter. À cet effet, elle tient un registre reprenant l'ensemble des informations requises. Ce registre est informatisé et sécurisé. Il est stocké sur un serveur informatique dont l'accès est limité aux seuls membres de la fonction Compliance.

- L'archivage

Toute la correspondance relative aux réclamations (y compris les données personnelles pouvant y figurer), qu'elle soit sous format électronique ou papier, est conservée pendant une période de cinq ans à compter de la date de clôture de la réclamation.

Plus généralement, les données personnelles contenues dans ce fichier seront traitées conformément aux principes posés par le Règlement Général relatif à la Protection des Données.

- Le coût

Le traitement des réclamations est gratuit pour le réclamant. Aucuns frais ne seront facturés par la Société.

- La confidentialité

Le traitement des réclamations se fait dans le respect de la plus grande confidentialité, à l'exception des cas où la loi en disposerait strictement autrement ou en cas de demande d'information émanant d'une autorité de tutelle ou d'une autorité administrative ou judiciaire compétente.

## **6. L'ESCALADE DE LA RÉCLAMATION AUPRÈS DU DIRECTOIRE**

Lorsqu'à l'issue de l'introduction de sa réclamation en premier lieu, le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou estime insatisfaisante la réponse reçue, il a la possibilité de faire remonter sa réclamation au niveau hiérarchique supérieur représenté par le membre du Directoire responsable du traitement des réclamations, en l'occurrence Mme Hélène Corbet.

Cette remontée doit se faire par écrit.

Le courrier de réclamation doit être envoyé à l'adresse suivante :

Spuerkeess Asset Management  
À l'attention de Mme Hélène Corbet  
19-21, rue Goethe  
L-1637 Luxembourg

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du Directoire n'a pas permis 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.

Le cas échéant, la Société confirme sa décision d'avoir recours à la procédure de traitement extrajudiciaire des réclamations pour régler le litige. Il convient de noter que cette participation est le comportement encouragé par l'Union européenne et auquel la CSSF s'attend. Lorsque la Société s'est engagée à avoir recours à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF, elle communique au réclamant une copie du Règlement CSSF n° 16-07 ou la référence au site internet de la CSSF, ainsi que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer une demande. La Société informe le réclamant par écrit du fait qu'il peut introduire une 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.

## **7. LA PROCÉDURE DE RÉOLUTION 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.

- La réclamation préalable

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

- La saisine de la CSSF

Le réclamant 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 de la Société.

Le réclamant doit introduire sa demande par écrit, 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.

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

La liste des pièces à fournir par le requérant figure à l'article 5(2) du Règlement CSSF 16-07.

Dès que la CSSF dispose de tous les documents ou informations pertinentes, elle confirme au demandeur et à la Société, par écrit ou sur support durable, la réception de la demande complète et la date de réception.

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, la CSSF, lorsqu'elle n'est pas en mesure de traiter la demande, envoie par écrit au réclamant et à la Société une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'accepte pas de traiter la demande. Dans ce même délai de trois semaines, la CSSF informe les parties de sa décision de traiter la demande.

- Les langues

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

- La transmission par la CSSF de la demande à la Société

Lorsque la CSSF est saisie d'une demande et que cette dernière remplit toutes les conditions, la CSSF en transmet une copie à la Société en la priant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu'à un mois à partir de l'envoi du dossier. La CSSF informe le réclamant de cette transmission.

- L'analyse du dossier par la CSSF

L'analyse du dossier relatif à la demande commence lorsque la CSSF est en possession du dossier complet.

En cours d'analyse, la CSSF peut demander à la Société et au réclamant 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.

La Société s'engage à coopérer pleinement avec la CSSF et à lui fournir des réponses aussi complètes que possible, sans délai.

- La conclusion motivée de la CSSF

Lorsque l'analyse du dossier est terminée, la CSSF adresse une lettre de conclusion au réclamant et à la Société, exprimant la motivation de la position prise.

Dans sa conclusion motivée, la CSSF demande aux parties de l'informer, dans un délai raisonnable fixé dans la lettre, si elles ont décidé d'accepter, de refuser ou de suivre la solution que la CSSF leur propose. En effet, les conclusions de la CSSF n'ont pas de force contraignante à l'égard des parties.

- La durée de la procédure

La décision motivée de la CSSF est rendue dans un délai de 90 jours à partir de la réception du dossier complet. Ce délai peut être prolongé dans le cas de dossiers hautement complexes.

- Représentation et assistance

Les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou à un conseiller juridique. Néanmoins, elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.

- Le coût de la procédure

La résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF se fait à titre gratuit. Aucuns frais ne seront remboursés aux parties.