



**LUXEMBOURG**  
STOCK EXCHANGE

# PROCEDURE

Traitement des réclamations  
de la clientèle

## Table of Contents

Contexte et Objectif .....	2
Qui peut nous contacter? .....	2
Comment nous contacter?.....	2
Le traitement des réclamations .....	3
Les délais de traitement.....	3
Que faire en cas d'absence de réponse ou si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas? .....	4

## Contexte et Objectif

La Société de la Bourse de Luxembourg agit en tant qu'opérateur d'un marché réglementé agréé au Luxembourg. A ce titre, la Société de la Bourse est une entité surveillée par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

La Société de la Bourse de Luxembourg décrit au travers de cette procédure, le circuit de traitement des réclamations avec comme objectif l'amélioration continue de la qualité des services offerts à nos clients.

La procédure apporte des détails concernant la définition, la réception, le traitement et les délais établis en vue d'un suivi efficace, égal et harmonisé du traitement des réclamations.

## Qui peut nous contacter?

Les clients, professionnels et de détails, liés contractuellement avec la Société de la Bourse de Luxembourg.

## Comment nous contacter?

Quel que soit le service interne destinataire d'une réclamation, celle-ci doit être transmise à la Direction soit :

- **Par voie postal :**
  - Société de la Bourse de Luxembourg
  - Att : Direction
  - B.P. 165
  - L-2011 Luxembourg

- **Soit par e-mail à [secretariatgeneral@bourse.lu](mailto:secretariatgeneral@bourse.lu)**

Pour tous renseignements concernant les modalités de dépôt d'une réclamation ou une demande de renseignement, vous pouvez contacter par téléphone le Secrétaire général :

- **Par téléphone** : au 47 79 36 297 ou 47 79 36 248.

Dans l'objet de votre courrier/courriel, il est important d'indiquer la nature de votre demande selon la terminologie suivante :

- Demande de renseignements
- Réclamation/Plainte

## Le traitement des réclamations

Votre réclamation est prise en charge par la Direction qui apportera la réponse à votre réclamation et s'assure qu'un suivi adéquat est effectué dans le respect de vos intérêts.

**Pour être considérée comme réclamation, une réclamation doit impérativement respecter ces trois conditions cumulatives :**

- **être adressée par écrit à la Direction de la Société de la Bourse de Luxembourg** : par fax, e-mail, lettre officielle
- **comporter les informations nécessaires à l'identification du client** au travers de ses coordonnées : nom, adresse, numéro de téléphone, nom du service interne concerné par la réclamation.
- **être liée par une relation contractuelle** avec la Société de la Bourse de Luxembourg.

Il est à préciser qu'une demande de réclamation émise via un appel téléphonique n'est pas considérée comme « réclamation », puisqu'elle ne remplit pas les critères énoncés plus haut.

## Les délais de traitement

- Si vous nous contactez par e-mail ou par tout autre moyen, vous recevrez **un accusé de réception** de votre demande dans un **délai maximum de 10 jours ouvrés** à compter de la réception de la demande.
- En cas de survenance de **circonstances particulières** pour lesquelles le délai fixé ne peut être respecté, **le réclamant sera informé** des causes du retard et de l'échéance prévue pour l'examen de sa demande.

- **La réponse définitive à la réclamation est toujours communiquée par courrier postal** à l'initiateur de la demande et signée par le Comité de Direction et le Secrétaire général de la Société de la Bourse de Luxembourg, dans **un délai fixé à 1 mois** à compter de la réception de la réclamation et de la date d'envoi de la réponse à produire.

## **Que faire en cas d'absence de réponse ou si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas?**

Si vous n'obtenez pas de réponse ou une réponse que vous jugez insatisfaisante malgré les explications fournies, une demande peut être introduite auprès la CSSF selon la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations détaillée dans le règlement **CSSF N°16-07 du 11 novembre 2016** et accessible via le site Internet <http://www.cssf.lu>.

Les demandes adressées à la CSSF peuvent se faire soit :

- **par voie postale:**
  - Commission de Surveillance du Secteur Financier
  - 110, route d'Arlon
  - L-2991 Luxembourg.
- **Soit par télécopie, soit par courriel, publiés sur le site Internet <http://www.cssf.lu>.**
- **Soit directement en ligne sur le site Internet de la CSSF via un formulaire à disposition.**

La demande à la CSSF doit être introduite dans un délai maximal d'un an à compter de la date à laquelle la réclamation a été envoyée à la Société de la Bourse de Luxembourg.