



RECLAMATION CLIENTS

Objectif :

Garantir à nos clients un traitement équitable, rapide et transparent de toute réclamation qui nous est adressée.

Une réclamation exprime le mécontentement d'un client portant sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement, elle sera traitée avec diligence.

Chaque réclamation reçue fera l'objet d'une analyse objective avec le but de garantir que les principes mis en place par OREA CAPITAL S.A. soient respectés et que les causes et origines du problème à la base de la réclamation soient identifiées.

Chaque réclamation est considérée comme une opportunité d'amélioration de nos services.

Personne responsable du traitement des réclamations :

Olivier Van Regemortel, administrateur délégué

Modalités de saisie :

Les réclamations peuvent nous être adressées :

- Par courrier à notre adresse : OREA CAPITAL S.A.
Route d'Arlon, 126
L-8311 Capellen
- Par e-mail à : ovr@oreacapital.com , info@oreacapital.com

Nous vous demandons de bien vouloir donner une description précise des faits qui sont à l'origine de la réclamation, avec identification des intervenants et la date où les faits se sont produits, la confidentialité est de rigueur.

Délais de traitement :

Un accusé de réception vous sera adressé dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

OREA CAPITAL S.A. s'engage, sauf circonstances exceptionnelles, à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai d'un mois à compter de sa réception. Si, en raison de circonstances particulières, ce délai ne pouvait être respecté, nous vous informerions de la raison de ce retard et la date à laquelle l'examen de la réclamation sera susceptible d'être terminé.

Procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations :

Si vous n'étiez pas satisfait de la réponse que nous aurions apportée à votre réclamation, vous pouvez contacter la CSSF.

Vous trouverez les informations concernant la marche à suivre sur le site de la CSSF:

<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/#comment-introduire-une-reclamation-aupres-de-la-cssf>

Sur ce site, vous trouverez également :

- le formulaire interactif à remplir : <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=fr>
- le Règlement CSSF N°16-07 (abrogeant le RCSSF N°13-02): <https://www.cssf.lu/fr/Document/reglement-cssf-n-16-07/>
- Les questions/réponses en matière de réclamations de la clientèle – Compétences, pouvoirs et procédures : https://www.cssf.lu/wp-content/uploads/FAQ_reclamations_11112016fr.pdf

« La CSSF est compétente pour recevoir les réclamations des clients des établissements soumis à sa surveillance et pour intervenir en tant qu'intermédiaire auprès de ceux-ci afin de chercher à régler ces réclamations à l'amiable.

L'ouverture de la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF est sujette à la condition que la réclamation a été préalablement traitée au niveau du professionnel concerné.

A cet effet, il faut que la réclamation ait été d'abord soumise par écrit à la direction du professionnel visé par la réclamation.