

Traitement des réclamations

Une réclamation peut être adressée par voie postale à :

Tareno (Luxembourg) SA
M. Guy Kieffer
3, rue de la Poste
L-2346 Luxembourg

ou par e-mail à : guy.kieffer@tareno.lu

Tareno (Luxembourg) SA traitera chaque réclamation dans les plus brefs délais.

Pour les cas simples, le réclamant recevra une réponse endéans 10 jours maximum, à partir de la date de réception du courrier de réclamation. Dans des cas plus complexes, un accusé de réception sera envoyé au réclamant dans les dix jours. Dans tous les cas, Tareno (Luxembourg) SA apportera une réponse au réclamant au plus tard dans le mois suivant la date de réception de la réclamation. En cas d'impossibilité de donner une réponse endéans ce délai précité d'un mois, le réclamant sera contacté par Tareno (Luxembourg) SA pour lui expliquer les raisons du retard et la date estimée de réponse.

Si la réponse donnée par Tareno (Luxembourg) SA ne satisfait pas le réclamant, ce dernier a la possibilité de se mettre en relation avec la CSSF dans le cadre du traitement extrajudiciaire des réclamations :

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
www.cssf.lu
E-mail : reclamation@cssf.lu
Fax : +352 26 25 1 2601