

RECLAMATIONS

CACEIS Bank, Luxembourg Branch (« la Banque ») a établi une politique de gestion des réclamations qui donne la possibilité aux investisseurs des fonds sous gestion collective et aux clients, d'émettre une réclamation qui doit être introduite dans une des langues officielles de son Autorité de tutelle à Luxembourg, la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »).

Les investisseurs des fonds sous gestion collective et les clients ont la possibilité de faire parvenir leur réclamation, soit :

▪ **Pour les investisseurs :**

- Par courrier, à l'adresse suivante:
CACEIS BANK, Luxembourg Branch
Investor Services
5, allée Scheffer
L-2520 Luxembourg
Grand-Duché du Luxembourg

- Par e-mail, à l'adresse :
FDS-Investor-services@caceis.com

▪ **Pour les clients :**

- Par courrier, à l'adresse suivante:
CACEIS BANK, Luxembourg Branch
Direction Commerciale
5, allée Scheffer
L-2520 Luxembourg
Grand-Duché du Luxembourg

- Par e-mail, à l'attention de leur Responsable de relation.

Afin de permettre un traitement dans les meilleurs délais de sa réclamation, le réclamant doit accompagner celle-ci des documents et informations suivants :

- une copie d'une pièce d'identité en cours de validité relative au réclamant personne physique ou, lorsque le réclamant est un personne morale, une copie d'une pièce d'identité en cours de validité relative à la personne physique représentant ladite personne morale ;
- au cas où une personne agit pour un demandeur ou pour une personne morale, un document attestant son pouvoir de représentation ;
- un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation.

Un Accusé de Réception est adressé par la Banque au réclamant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables après la réception de sa plainte, à moins que la réponse ne soit formulée dans ce délai.

La Banque s'engage à adresser une réponse au réclamant dans un délai maximum d'un mois à partir du jour de réception de la réclamation. Le réclamant est informé du suivi apporté au traitement de sa réclamation et dans l'éventualité où une réponse ne pourrait être produite dans ce délai, la Banque l'en avisera spécifiquement en lui précisant les motifs de ce délai et la date à laquelle une réponse pourra être envoyée.

Si le réclamant estime ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante dans les délais prévus ci-dessus, il a la possibilité d'adresser sa réclamation directement au Membre de la direction de la Banque, Responsable du traitement des réclamations, via l'adresse suivante : CLAIM-Luxembourg@caceis.com

Enfin, si passé ces étapes, le réclamant reste insatisfait du traitement de sa demande, il dispose de la possibilité, en application du règlement CSSF N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, d'introduire une requête auprès de la CSSF, et ce dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de la Banque.

La demande doit être introduite sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse de la CSSF (publiée sur son site Internet (www.cssf.lu)), 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 directement en ligne sur le site Internet de la CSSF.