

## 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, aux clients, ainsi qu'à toute personne, y compris en l'absence de relation contractuelle, d'émettre une réclamation qui doit être introduite dans une des langues officielles de son Autorité de tutelle à Luxembourg, à savoir la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »).

Les réclamants ont la possibilité de faire parvenir leur réclamation, soit :

- Par courrier, à l'adresse suivante :

**CACEIS BANK, Luxembourg Branch**  
**Département des Risques Opérationnels et Contrôles Permanents**  
5, Allée Scheffer  
L-2520 Luxembourg  
Grand-Duché du Luxembourg

- Par e-mail, à l'adresse : [CLAIM-Luxembourg@caceis.com](mailto:CLAIM-Luxembourg@caceis.com).

Un Accusé de Réception est adressé par la Banque au réclamant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi 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 supplémentaire 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 : [LB-DIRECTION-CBLB@caceis.com](mailto:LB-DIRECTION-CBLB@caceis.com).

Enfin, si passées 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](http://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.