

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES INVESTISSEURS

CA Indosuez Wealth (Asset Management) a mis en place une politique de gestion des réclamations afin de s'assurer du traitement rapide et raisonnable des réclamations.

DEFINITION D'UNE RECLAMATION

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un investisseur fondé ou non, envers CA Indosuez Wealth (Asset Management).

MODALITES DE DEPOT D'UNE RECLAMATION

Afin de déposer une réclamation, les investisseurs peuvent contacter CA Indosuez Wealth (Asset Management) par email (info@ca-indosuez-am.com) ou par courrier à l'adresse suivante:

CA Indosuez Wealth (Asset Management)
Département Conformité
31-33, Avenue Pasteur
L-2311 Luxembourg

Lors de l'échange, il doit être clairement indiqué par l'investisseur qu'il s'agit d'une réclamation.

Les investisseurs veilleront à mentionner les informations suivantes dans leur communication :

- Identité (Nom et Prénom) et coordonnées de l'investisseur personne physique (adresse complète - numéro de téléphone - numéro de portable et adresse email) ;
- représentant de l'investisseur (si applicable) : Nom et Prénom et qualité en tant que représentant ;
- description précise du produit ou du service visé par la réclamation ;
- exposé détaillé des faits à l'origine de la réclamation.

L'investisseur peut introduire sa réclamation en français ou en anglais.

DESCRIPTION DES TRAITEMENTS

Pour chaque réclamation, un accusé de réception sera envoyé par écrit à l'investisseur dans les 10 jours suivant la réception de la réclamation (sauf si la réclamation est traitée et clôturée dans ce délai de 10 jours) incluant le nom et les coordonnées de la personne en charge du traitement de sa réclamation.

Une réponse finale sera apportée à la réclamation de l'investisseur dans un délai d'un mois maximum. Dans le cas où ce délai d'un mois est dépassé, une explication sera envoyée par écrit à l'investisseur, ainsi que la date pour laquelle le traitement de la réclamation sera finalisé.

Lorsque l'investisseur ne reçoit pas de réponse ou pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il pourra adresser sa réclamation directement à un dirigeant de CA Indosuez Wealth (Asset Management).

RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES RECLAMATIONS

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du dirigeant de CA Indosuez Wealth (Asset Management) visé au paragraphe ci-dessus n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante à l'investisseur, CA Indosuez Wealth (Asset Management) lui fournira une explication complète de sa position au sujet de la réclamation et l'informera de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) qui lui permet d'introduire une demande auprès de cette dernière dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle, il a introduit sa demande auprès de la société.

Les informations utiles ainsi que le formulaire à compléter concernant la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations sont disponibles sur le site de la CSSF à l'adresse suivante : <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>.