

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES INVESTISSEURS

### DEFINITION D'UNE RECLAMATION

Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable (courrier, e-mail, conversation téléphonique enregistrée,...), actant du mécontentement d'un investisseur, fondé ou non, auprès de CA Indosuez Wealth (Asset Management), quant à un produit ou service offert.

Sont par conséquent exclues les simples demandes d'information, de corrections, d'avis, de clarification, de service ou de prestation, ou encore les expressions d'attentes ou les sollicitations d'avantages.

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

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

### MODALITES DE DEPOT D'UNE RECLAMATION

Les investisseurs des Fonds sous gestion de CA Indosuez Wealth (Asset Management) ont le droit de présenter une réclamation et d'obtenir la procédure y afférente sans frais, au siège de CA Indosuez Wealth (Asset Management) ou au siège social des Fonds.

Afin de déposer une réclamation, les investisseurs peuvent contacter CA Indosuez Wealth (Asset Management) soit via téléphone au +352 26 86 69 00, soit via email ([info@ca-indosuez-am.com](mailto:info@ca-indosuez-am.com)), soit par courrier:

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

CA Indosuez Wealth (Asset Management) invite les investisseurs à préciser dans leur communication explicitement qu'il s'agit d'une réclamation. Ils veilleront à mentionner les informations suivantes :

- 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.

### DESCRIPTION DES TRAITEMENTS

Le Compliance Officer et le dirigeant responsable de la fonction Compliance s'assurent que toutes les réclamations des investisseurs sont raisonnablement et rapidement traitées, sans frais, et transmises aux Dirigeants Agréés et/ou aux Administrateurs de CA Indosuez Wealth (Asset Management).

Les réclamations seront traitées rapidement, dans un souci d'objectivité et de recherche de la vérité.

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 n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante à l'investisseur, ou qu'aucune réponse n'a été fournie dans le délai d'un mois visé au paragraphe ci-dessus, l'investisseur a la possibilité, conformément au règlement CSSF 13-02 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, de saisir la Commission de Surveillance du Secteur Financier de sa demande.