



## RÉCLAMATIONS

Luxcellence Management Company S.A a établi une politique de gestion des réclamations qui donne la possibilité aux clients et aux investisseurs des fonds sous gestion collective d'émettre une réclamation dans une des langues officielles du pays dans lequel le fonds est autorisé à la distribution.

Les clients et investisseurs des fonds sous gestion collective ont la possibilité de faire parvenir leur réclamation à l'adresse suivante :

**Luxcellence Management Company S.A**  
**Compliance department**  
5, allée Scheffer  
L-2520 Luxembourg  
Grand Duchy of Luxembourg

Afin d'être en mesure de traiter la réclamation dans les meilleurs délais, le réclamant devra envoyer les données suivantes :

- une copie d'une pièce d'identité en cours de validité relative au réclamant personne physique ou, lorsque le réclamant est une 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

De manière générale, un accusé de réception sera émis à l'attention du réclamant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables après la réception de la plainte à moins que la réponse ne soit formulée dans ce délai.

De plus, la date de la réponse au réclamant n'excédera pas un mois à partir du jour de réception de la réclamation. Le réclamant sera informé du suivi apporté au traitement de cette réclamation. Lorsqu'une réponse ne peut être produite dans le délai d'un mois, Luxcellence Management Company S.A informera le réclamant des raisons du délai et de la date à laquelle une réponse pourra être envoyée.

Si le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans les délais prévus ci-dessus, il a la possibilité, conformément au règlement CSSF N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, d'introduire une requête auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier, dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de Luxcellence Management Company S.A.

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

La politique détaillée de gestion des réclamations peut être obtenue gratuitement sur demande en contactant Luxcellence Management Company S.A soit :

- par email : [info@luxcellence.lu](mailto:info@luxcellence.lu)
- par courrier adressé à : Luxcellence Management Company S.A,  
5, Allée Scheffer  
L-2520 Luxembourg
- par téléphone : +352 47 67 53 01