PROCÉDURE DE RÉSOLUTION DES PLAINTES

JUIN 2025

CA Indosuez Fund Solutions S.A. (ci-après "Indosuez Fund Solutions") est agréée à la fois en tant que société de gestion au sens du chapitre 15 de la loi du 17 décembre 2010 relative aux organismes de placement collectif et en tant que gestionnaire de fonds d'investissement alternatif au sens de l'article 7(1) du chapitre 2 de la loi du 12 juillet 2013 relative aux gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs.

Indosuez Fund Solutions est conscient de ses responsabilités et, conformément au Règlement CSSF N° 16-07, publie une procédure de traitement des réclamations relatives aux activités dont il est responsable. Le Règlement CSSF N° 16-07 du 11 novembre 2016 définit une réclamation comme suit :

" Plainte déposée auprès d'un professionnel en vue de faire reconnaître un droit ou de réparer un préjudice. En ce sens, de simples demandes d'informations ou d'explications ne peuvent être considérées comme une réclamation".

Chaque réclamation sera traitée gratuitement. La réclamation doit être envoyée par écrit, de préférence en anglais, en français ou en néerlandais, accompagnée des pièces justificatives, en utilisant les canaux de communication suivants :

- par lettre, à l'adresse suivante :

  CA Indosuez Fund Solutions S.A.
  À l'attention du Chief Compliance Officer
  12, rue Eugène Ruppert
  L-2453 Luxembourg

- par e-mail, à l'adresse suivante : *caifs_compliance@ca-indosuez.lu*

Veuillez nous envoyer une description détaillée et chronologique des faits de la plainte et des actions déjà entreprises, ainsi que votre nom, prénom, adresse, numéro de téléphone ou adresse électronique. Il est recommandé de mentionner clairement "plainte" dans l'objet de l'e-mail. Un accusé de réception écrit sera envoyé au plaignant dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. L'accusé de réception contiendra le nom et les coordonnées de la personne responsable.

Indosuez Fund Solutions s'engage à traiter chaque demandeur de manière équitable et à résoudre la réclamation de manière efficace et transparente. Dans un délai d'un mois, Indosuez Fund Solutions fournira au plaignant un retour d'information sur la réclamation ou, si des investigations supplémentaires sont nécessaires, un engagement ferme sur une date de réponse, avec une explication des raisons du retard.

Pour faciliter la demande de plainte, la CSSF fournit un formulaire spécifique sur son site Internet à l'adresse suivante : www.cssf.lu/fr/consommateur/reclamations. La plainte doit être introduite dans l'une des langues suivantes : luxembourgeois, allemand, anglais ou français.

Dans le cas où le plaignant n'a pas reçu de réponse satisfaisante de la part de Indosuez Fund Solutions, il est informé de la possibilité d'introduire une requête écrite auprès de la CSSF, selon les modalités décrites dans le Règlement CSSF 16-07, relatif à la résolution extrajudiciaire des plaintes (www.cssf.lu). La requête doit être introduite auprès de la CSSF :

- au moyen du formulaire de plainte en ligne disponible sur le site Internet de la CSSF, auquel tous les documents pertinents peuvent être joints.
- en envoyant le formulaire de plainte complété par courrier (envoi simple, pas de lettre recommandée) à l'adresse suivante :

  Commission de Surveillance du Secteur Financier
  Service juridique CC
  283, route d'Arlon
  L-2991 Luxembourg

- par télécopie au numéro suivant **+352 26 25 1-2601**
- par courrier électronique à l'adresse suivante : **reclamation@cssf.lu**

La plainte doit être introduite dans l'une des langues suivantes : luxembourgeois, allemand, anglais ou français.

CA Indosuez Fund Solutions S.A.
12, rue Eugène Ruppert
L-2453 Luxembourg
T +352 26 64 50 - 1
T.V.A. LU 20440864
R.C.S. Luxembourg B104980

www.ca-indosuez-fundsolutions.com