

## **Politique de gestion des réclamations**

### **1. Définition**

Une réclamation est une plainte introduite auprès de Kredietrust Luxembourg S.A., KTL ci-après, par une personne physique ou morale pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice, en ce compris toute expression d'un mécontentement adressé par écrit à l'Administration Centrale au nom d'un OPCVM, ou au nom de KTL, auquel l'OPCVM ou KTL doit répondre.

S'il ne fait aucun doute qu'il s'agit d'une plainte, le dossier sera immédiatement communiqué au Compliance Officer, désigné responsable du traitement des réclamations par la Direction de KTL, qui mènera les investigations ad hoc et s'assurera du correct traitement du dossier.

Des simples demandes d'informations ou d'explications ne peuvent être considérées comme étant des réclamations.

### **2. Modalités de communication**

- Chaque investisseur peut transmettre une plainte :
  - soit par courriel: [Complaints@ktl.lu](mailto:Complaints@ktl.lu)
  - soit par courrier à : KREDIETRUST LUXEMBOURG S.A.  
Service Réclamations  
11, Rue Aldringen  
L – 2960 LUXEMBOURG
  
- Les investisseurs peuvent introduire leur requête dans la langue de leur choix.

### **3. Délai de traitement**

Un accusé de réception sera envoyé au réclamant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation, sauf si la réponse apportée au réclamant se fait dans ce même délai.

Une réponse sera apportée dans un délai maximum de 1 mois depuis la date de réception de la réclamation.

Dans le cas où le traitement de la demande nécessiterait un délai supplémentaire, le réclamant sera informé de l'état d'avancement de l'analyse. La date à laquelle l'examen du dossier est susceptible de se terminer sera également indiquée au réclamant.

#### **4. Escalation de la réclamation auprès de la Direction.**

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante de la part du Compliance Officer, il a la possibilité de faire monter sa réclamation au niveau de la Direction de KTL. Le dirigeant responsable à cet égard peut être contacté à l'adresse suivante :

KREDIETRUST LUXEMBOURG S.A.  
A l'attention de Mr Aurélien Baron  
11, Rue Aldringen  
L – 2960 LUXEMBOURG

#### **5. Procédure de résolution extrajudiciaire devant la CSSF**

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau de la Direction de KTL n'a pas pu aboutir à une réponse satisfaisante, KTL fournira une explication complète sur sa position et informera le réclamant par écrit de l'existence de la procédure de résolution extrajudiciaire auprès de la CSSF et, le cas échéant, son engagement de recourir à cette procédure

Si KTL confirme sa décision d'avoir recours à la procédure de traitement extrajudiciaire pour régler le litige, KTL communiquera au réclamant la référence au site internet de la CSSF reprenant le règlement 16-07 ainsi que les différents moyens de la contacter pour déposer une demande.

Cette procédure permet de faciliter la résolution des réclamations à l'encontre des professionnels sans passer par une procédure judiciaire ; elle ne consiste pas néanmoins en une procédure de médiation.

Une demande introduite auprès de la CSSF est recevable sous certaines conditions dont le fait qu'elle ait été soumise préalablement par écrit aux dirigeants de KTL, et que le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de la réclamation. En outre, le réclamant peut introduire une demande auprès de la CSSF dans un délai de maximum un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de KTL.

La résolution extrajudiciaire des réclamations est encadrée par le Règlement CSSF N°16-07, disponible sur le site internet de la CSSF : <http://www.cssf.lu/>.

Toute autre information relative au traitement des réclamations est disponible sur demande et gratuitement.

Dernière mise à jour : 24/11/2016.