



EDMOND
DE ROTHSCHILD

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

EDMOND DE ROTHSCHILD ASSET
MANAGEMENT (LUXEMBOURG)

NOVEMBRE 2022



TABLE DES MATIERES

| | |
|--|---|
| 1. INTRODUCTION | 4 |
| 2. DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION | 4 |
| 3. TRAITEMENT DE TOUTE RÉCLAMATION | 4 |
| 4. « ESCALADE » AUPRÈS DE LA DIRECTION | 5 |
| 5. PROCÉDURE EXTRAJUDICIAIRE AUPRÈS DE LA CSSF | 5 |



| | |
|-----------------------------|---|
| Date de rédaction | 28 July 2020 |
| Date de mise à jour | 28 novembre 2022 |
| Date de mise ne application | Immédiatement |
| Propriétaire | Le Responsable du Traitement des Réclamations |



1. INTRODUCTION

Edmond de Rothschild Asset Management (Luxembourg) (ci-après « EdRAM (Luxembourg) ») met en place une politique de gestion des réclamations (ci-après la « Politique »), donnant la possibilité à tous les clients, personnes physiques ou morales, de formuler une réclamation.

La présente Politique a été adoptée par le Conseil d'administration en date du 28 juillet 2020 et mise à jour puis adoptée par le Conseil d'administration en date du 28 novembre 2022.

2. DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

Une réclamation se définit « comme une plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

La réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une personne physique ou morale (ci-après le « Réclamant ») et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service financier d'EdRAM (Luxembourg).

3. TRAITEMENT DE TOUTE RÉCLAMATION

Toute réclamation, indiquant le **numéro de compte, nom, adresse du Réclamant ainsi que le motif de son mécontentement** doit être adressée, par voie électronique à son conseiller habituel ou par courrier à l'adresse suivante :

Edmond de Rothschild Asset Management (Luxembourg)
A l'attention du Responsable du Traitement des Réclamations
4, rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg

EdRAM (Luxembourg) traite toutes les réclamations reçues selon la réglementation applicable.

A cet effet, EdRAM (Luxembourg) s'engage:

- à envoyer un accusé de réception dans le délai de 10 jours à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au Réclamant dans ce délai ;
- à répondre dans le délai d'un mois, entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au Réclamant. Si la réponse ne peut être apportée dans ce délai, EdRAM (Luxembourg) informe le Réclamant des causes du retard et indique la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.



4. « ESCALADE » AUPRÈS DE LA DIRECTION

Lorsque le Réclamant n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, il peut s'adresser à la Direction d'EdRAM (Luxembourg), à l'adresse suivante :

Edmond de Rothschild Asset Management (Luxembourg)
A l'attention de la Direction
4 rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg

5. PROCÉDURE EXTRAJUDICIAIRE AUPRÈS DE LA CSSF

Si la réponse fournie par la Direction d'EdRAM (Luxembourg) n'a pas satisfait le Réclamant, EdRAM (Luxembourg) informera le Réclamant de l'existence d'une procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Le Réclamant pourra ainsi transmettre sa demande à la CSSF par écrit :

Soit par voie postale à l'adresse suivante :

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

Soit par fax adressée à la CSSF : (+352) 26 25 1-2601

Soit par courriel à l'adresse : reclamation@cssf.lu

Soit en utilisant le formulaire de plainte disponible sur son site internet www.cssf.lu

<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html>