

## AMUNDI Luxembourg S.A.

-

### POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Amundi Luxembourg a mis en place une procédure visant à garantir un traitement approprié et une résolution rapide de réclamations des clients, qui tient compte des intérêts des clients.

Amundi Luxembourg s'engage à traiter une plainte reçue d'un client conformément aux principes suivants:

- transparence à l'égard du client;
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations;
- objectivité;
- efficacité;
- délai de réponse adapté à la complexité de la plainte.

#### 1.1 Définition d'une réclamation de client

Une réclamation est l'expression de l'insatisfaction d'un client quant à un produit ou un service fourni ou offert par Amundi Luxembourg.

#### 1.2 Procédure de soumission des réclamations

Le client peut introduire sa réclamation, sans frais, dans la langue nationale officielle de son choix et la communication doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation.

Une réclamation doit être introduite par écrit (par courrier ou e-mail) par le client en personne ou par le biais de son intermédiaire financier habituel, par exemple :

- le conseiller de son agence bancaire, ou
- le distributeur, ou
- l'agent commercial de la société de gestion de portefeuilles en relation directe avec le client.

Le client explique en détail les faits à l'origine de sa réclamation, en joignant tous les documents justificatifs pertinents.

Le Client peut contacter le Service Client soit par e-mail [ [info@amundi.com](mailto:info@amundi.com) ], ou par courrier à l'adresse suivante :

Amundi Luxembourg S.A.  
Service Clients  
5 allée Scheffer  
L-2520 Luxembourg  
LUXEMBOURG

Lorsqu'un client a investi dans des fonds gérés par Amundi Luxembourg par le biais d'un Nominee<sup>1</sup> et n'est pas satisfait du service fourni, le Nominee est le premier responsable du traitement de la réclamation. Si la réponse du Nominee ne satisfait pas le client, Amundi peut être impliqué dans la résolution de la réclamation par le biais de l'intermédiaire.

### **1.3 Procédure de résolution des réclamations**

Le Service Client d'Amundi Luxembourg est responsable du traitement des réclamations.

Pour chaque réclamation, le Service Client envoie au réclamant une confirmation écrite et accuse réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables. Le client sera informé du nom et des coordonnées de la personne en charge du traitement de sa réclamation. Le client est ensuite informé de tout développement au cours du processus.

Le Client recevra ensuite dans un délai de 1 mois, à compter de la date de réception de la réclamation, une réponse finale de la part d'Amundi Luxembourg. Si Amundi Luxembourg n'est pas en mesure d'apporter, au vu de la nature de la réclamation, une réponse finale dans ce délai, une explication lui sera alors fournie avec les raisons du dépassement de ce délai et indiquera quand une réponse finale devrait pouvoir être communiquée.

Le client a la possibilité de porter la plainte au second plan jusqu'au niveau de la direction en envoyant une lettre au Directeur responsable du traitement des plaintes.

### **1.4 Résolution extrajudiciaire de réclamation de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)**

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par le Directeur responsable du traitement des plaintes d'Amundi Luxembourg, il peut recourir à la CSSF dans un délai d'un an à compter de la communication formelle de sa plainte au Directeur responsable du traitement des plaintes d'Amundi Luxembourg, le client à un an pour introduire une demande de recours à l'amiable devant la CSSF :

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
Département Juridique – Service JUR - CC  
283, Route d'Arlon  
L - 1150 Luxembourg  
LUXEMBOURG

E-mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)  
Fax : (+352) 26 25 1 – 2601

CSSF website : <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/> où vous pouvez trouver les informations nécessaires relative à la résolution extrajudiciaire de réclamation devant la CSSF.

---

<sup>1</sup> Un nominee est un intermédiaire financier qui investit dans des fonds en son nom propre et pour le compte du client.