

CADELUX S.A.

Politique de traitement des plaintes

CADELUX S.A. est autorisée à agir à la fois en tant que société de gestion conformément au chapitre 15 de la loi du 17 décembre 2010 relative aux organismes de placement collectif et en tant que gestionnaire de fonds d'investissement alternatifs conformément au chapitre 2 de la loi du 12 juillet 2013 relative aux gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs.

CADELUX S.A. (« Cadelux ») et sa succursale belge ont mis en place des procédures concernant le traitement des réclamations afin de s'assurer que les réclamations sont traitées de manière rapide et équitable, conformément à la réglementation applicable.

Les investisseurs sont en droit de s'attendre à ce que leurs réclamations soient traitées de manière juste et équitable. A ce titre, tout investisseur peut adresser ses doléances via le site internet de Cadelux, par e-mail ou par courrier. Les réclamations sont soumises par écrit et traitées gratuitement pour les investisseurs.

- Par Internet sur le site de Cadelux: <http://www.cadelux.lu/>
- Par Email aux adresses suivantes: complaint@cadelux.lu ou complaints@cadelux.be
- Par Courrier, adressé au Responsable du Traitement des Plaintes de Cadelux :
 - à CADELUX S.A., 287, Route d'Arlon L-1150 Luxembourg, Attn. Gilles Wéra
 - à Cadelux Belgian Branch, 184 Jan Van Rijswijcklaan 2020 Anvers, Belgique, Attn. Gilles Wéra

Afin d'évaluer la plainte, le responsable du traitement des plaintes de Cadelux examine d'abord l'objet de la plainte et détermine s'il doit ou non retenir la plainte en premier lieu. Le responsable du traitement des plaintes mènera alors des enquêtes adéquates pour clarifier la vérité de manière objective, impartiale et crédible.

Pour les cas simples, Cadelux fournira une réponse écrite au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception du grief.

Pour les cas plus complexes, le Responsable du traitement des plaintes accusera réception de la plainte dans le même délai de dix (10) jours ouvrables et informera le plaignant que sa réclamation est en cours de traitement et gérée de la meilleure façon possible.

Cadelux apportera une réponse dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation, sauf cas exceptionnel valable.

Si le réclamant n'a pas reçu de réponse dans ce délai d'un mois ou s'il n'est pas satisfait de la qualité de la réponse, il peut demander à ce que son dossier soit directement examiné par le Conseil d'administration, ou il peut remonter sa réclamation auprès de la CSSF pour les fonds luxembourgeois et au service de médiation en matière financière belge (Ombudsfin) pour les fonds belges.

Toutes les informations utiles, ainsi que le formulaire à remplir se trouvent sur les sites internet <https://reclamations.apps.cssf.lu> ou <https://www.ombudsfin.be/fr>.