



# Réclamations clients

---

## 1 Principe général

---

La société Cofibol à Luxembourg veille au souci permanent de vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Conscients cependant que des difficultés peuvent parfois surgir, nous sommes à votre écoute pour un éventuel traitement des réclamations.

Une réclamation s'entend comme l'insatisfaction de la clientèle en lien avec un des services d'investissement qui lui a été fourni (gestion financière / conseil en investissement etc.) ou la souscription de nos OPCVM. Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation votre part, adressée à Cofibol, sera traitée par nos équipes sans être considérée comme une réclamation.

Pour cela, nous avons mis en place un dispositif spécial afin de veiller à :

- ✓ L'amélioration de la satisfaction de nos clients dans le but de toujours comprendre leurs besoins, et d'y répondre de la meilleure façon qu'il soit.
- ✓ L'amélioration de nos procédures et du fonctionnement de notre société en identifiant les faiblesses ou les dysfonctionnements potentiels, le suivi des réclamations nous aide à mettre en œuvre les actions correctrices appropriées.

Le présent document a pour objectif de vous guider dans la manière de déposer une réclamation. Il est également conçu pour vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement utile sur notre procédure de traitement des réclamations et les voies de recours dont vous bénéficiez.

Dans le cas d'une plainte/réclamation que vous souhaiteriez introduire à l'égard des produits et services proposés par Cofibol, celle-ci doit être adressée sans délai à la direction de Cofibol.

## 2 Introduction d'une plainte

---

Les plaintes doivent être adressées par écrit (courrier postal, courrier électronique, fax) signé, daté et mentionnant clairement les ; nom, prénom et adresse du plaignant.

Le plaignant peut compléter le formulaire prévu pour les plaintes ou adresser sa réclamation sur papier libre.

Toute plainte anonyme sera considérée comme irrecevable et ne sera pas traitée.

Les plaintes doivent décrire de manière aussi claire que possible les griefs du plaignant, les produits concernés. Il est recommandé de joindre des pièces justificatives afin de documenter la plainte.

### 3 Traitement de la plainte

---

Cofibol accuse réception de la plainte par le moyen le plus adapté et le plus rapide. i.e. par mail si le client dispose d'une adresse email.

La plainte sera ensuite transférée au compliance officer qui investiguera en toute objectivité à l'aide du gestionnaire et s'efforcera de répondre dans le mois suivant réception de la plainte.

Si l'analyse devait se révéler d'une durée supérieure à un mois, le client serait tenu informé de l'allongement du délai de réponse.

A l'issue de son analyse, le Compliance Officer communique sa position au plaignant et conserve une copie auprès du département qui constitue ainsi une trace de l'échange de courrier.

Le traitement de la plainte et les analyses qui s'y rapportent ne sauraient en aucun cas être facturés au client.

Si le client n'est pas satisfait par le traitement par Cofibol de la plainte, il peut alors se rendre sur le site de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la CSSF) et y introduire une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation à l'aide des formulaires mis à disposition par la CSSF à l'adresse suivante :

<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

### 4 Comment adresser une plainte à Cofibol ?

---

- **Par courriel :**  
[contact@cofibol.lu](mailto:contact@cofibol.lu)
  
- **Par courrier :**  
Cofibol  
BP 1634  
L-1016 Luxembourg
  
- **Par Fax :**  
Cofibol, service réclamation  
Fax : (+ 352) 40 06 48

