

## **Réclamations de la Clientèle**

### **1.1.1 Description détaillée du processus**

Fiducenter s'efforce de maintenir une relation de confiance avec ses clients tout en fournissant un service de qualité.

Aussi n'hésitez pas à prendre contact avec votre interlocuteur privilégié qui se tient à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions et demandes d'information.

Cependant, si malgré nos efforts, vos attentes ne sont pas satisfaites, vous trouverez ci-dessous la procédure à suivre dans le cadre d'un dépôt de réclamation.

Fiducenter est sensible à l'image de marque qu'elle reflète, met en œuvre et garde opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue d'un traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients.

## **1. Dépôt d'une réclamation auprès de la direction de Fiducenter S.A.**

### 1.1. Par courriel :

Activité de gestion de fortune : [manuel.ghidini@fiducenter.lu](mailto:manuel.ghidini@fiducenter.lu)

Activité domiciliaire/administration centrale : [marc.Koeune@fiducenter.lu](mailto:marc.Koeune@fiducenter.lu)

### 1.2. Par courrier :

Activité de gestion de fortune :

Fiducenter S.A.  
À l'attention de Mr. Ghidini Manuel  
28, Avenue Monterey  
L-2163 Luxembourg

Activité domiciliaire/administration centrale :

Fiducenter S.A.  
À l'attention de Mr. Koeune Marc  
18 rue de l'Eau  
L-1449 Luxembourg

## 2. Informations requises dans le dépôt :

### 2.1. Activité de gestion de fortune :

Afin d'assurer un traitement efficace et rapide de votre réclamation, nous vous prions de préciser votre identité, vos coordonnées, votre numéro de mandat ainsi que l'objet de votre réclamation.

### 2.2. Activité domiciliaire/administration centrale :

Afin d'assurer un traitement efficace et rapide de votre réclamation, nous vous prions de préciser votre identité, vos coordonnées, le nom de la société/du fonds concerné, votre numéro d'investisseur (si applicable) ainsi que l'objet de votre réclamation.

### **3. Traitement de la réclamation**

Fiducenter s'engage à accuser réception de toute réclamation dans les 10 jours calendaires et à y apporter une réponse dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la réception de cette réclamation.

Si la demande devait nécessiter un délai de traitement supplémentaire, Fiduceter S.A. en informe le Client endéans ce même délai de 30 jours calendaires (prenant en considération que le délai de réponse ne pourra pas excéder au total 60 jours ouvrables)

### **4. Recours à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)**

Enfin, après avoir contacté la Direction de notre établissement, si vous demeurez insatisfait de la réponse apportée, vous pouvez recourir à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Votre demande devra être introduite dans un délai d'un an après la première introduction de votre réclamation auprès de notre établissement.

Vous trouverez le formulaire sur le site internet de la CSSF :

[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation\\_111116\\_FR.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_FR.pdf)

Vous pouvez également envoyer un courrier à l'adresse suivante :

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