

# Procédure relative au traitement des plaintes

VERSION 2017

Argenta Asset Management S.A.



ARGENTA ASSET MANAGEMENT LUXEMBOURG S.A. 29, BOULEVARD DU PRINCE HENRI L-1724 LUXEMBOURG

ARGENTA ASSET MANAGEMENT S.A., en tant que société de gestion désignée au sens du chapitre 15 de la loi du 17 décembre 2010 par les sociétés d'investissements ARGENTA-FUND et ARGENTA FUND OF FUNDS (les « **Sociétés** »), met en place cette procédure de traitement des plaintes des investisseurs, en application de l'article 7 du Règlement CSSF n°10-4 (le « **Règlement** »). Les Sociétés ont désigné ARGENTA ASSET MANAGEMENT S.A. comme leur agent domiciliataire et administratif (ci-après l'« **Administration Centrale** »).

Ce document décrit la procédure mise en place dans le but d'un traitement efficace, raisonnable, transparent et rapide des plaintes adressées par les investisseurs.

## 1. Dépôt des plaintes

Tout investisseur est en droit d'exiger un traitement juste et équitable de ses demandes. À ce titre, tout investisseur peut adresser ses plaintes à l'Administration Centrale ou directement à l'une des Sociétés. Il est recommandé aux investisseurs d'adresser leurs doléances par écrit (par fax, courriel ou courrier postal) à l'adresse suivante :

29, Boulevard du Prince Henri L- 1724 Luxembourg.

Les plaintes des investisseurs sont introduites et traitées sans frais pour eux.

Les Sociétés veillent à enregistrer chaque plainte, ainsi que les mesures prises pour y répondre.

Les informations relatives à la procédure applicable sont gratuitement à la disposition des investisseurs sur simple demande auprès des Sociétés ou de l'Administration Centrale.

## 2. Traitement des plaintes

Lorsque l'Administration Centrale reçoit directement une plainte d'un investisseur, elle en donne sans délai copie à la Société concernée pour enregistrement sur le registre des plaintes.

Les plaintes des investisseurs sont regroupées pour traitement auprès de l'Administration Centrale, dont le responsable de la Compliance est chargé de les analyser en toute indépendance et objectivité, en vue de fournir à la Société concernée une proposition de solution équitable à la réclamation du client.

Après avoir pris connaissance des propositions de solution de l'Administration Centrale, et après avoir, le cas échéant, entendu le responsable de la Compliance sur son analyse des circonstances opérationnelles et/ou techniques sous-jacentes à la plainte, la Société veillera à répondre à l'investisseur sous dix jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte.

### 3. Procédure interne à l'Administration Centrale

Voici un extrait de la procédure de l'Administration Centrale datée du 12 janvier 2012 consacrée au traitement des plaintes des actionnaires des Fonds :

#### « 4. Traitement des plaintes

*Si un client a un doute ou une plainte, il peut en faire part, sans frais, à la Direction. Il peut le faire via le fax, le mail, la poste ou par téléphone. Dans ce dernier cas, il sera demandé au client de formuler sa plainte par écrit et de l'adresser à la Direction.*

*Le client a également la possibilité de s'adresser directement à la CSSF. La CSSF adressera alors à la banque une copie de la réclamation avec prière de prendre position. Le client en est informé. La CSSF prend à son tour position une fois qu'elle a reçu une réponse de la banque.*

*Les plaintes sont traitées immédiatement par la Direction. Les cas simples recevront une réponse finale endéans les cinq jours de travail à compter de la réception de la plainte écrite.*

*Dans des cas plus complexes, un accusé de réception sera envoyé au client endéans les cinq jours de travail à compter de la réception de la plainte écrite. La plainte sera dans tous les cas traitée dans les meilleurs délais. [...].»*

### 4. Communication à la CSSF

La Société communiquera à la CSSF un relevé annuel des plaintes déposées par les investisseurs des Sociétés ainsi que leur raison et l'état d'avancement de leur traitement.

*Cette procédure de traitement des plaintes est approuvée par le comité de direction le 21/05/2015. Cette procédure de traitement des plaintes est approuvée par le conseil d'administration le 03/06/2015.*

*Cette procédure de traitement des plaintes est portée à la connaissance de toutes les parties impliquées le 06/06/2015.*

*Elle a été révisée en 2017.*