



# Plaintes

---

## Table des matières

---

1	Introduction d'une plainte .....	2
2	Traitement de la plainte.....	2
3	Comment adresser une plainte à Cofigeco ? .....	3

Dans le cas d'une plainte/réclamation qu'un client souhaiterait introduire à l'égard des Sicav gérées par Cofigeco, celle-ci doit être adressée sans délai à la direction de Cofigeco.

## **1 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.

## **2 Traitement de la plainte**

---

Cofigeco 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 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 conservant 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/>

### 3 Comment adresser une plainte à Cofigeco ?

---

- **Par courriel :**  
[info@cofigeco.lu](mailto:info@cofigeco.lu)
  
- **Par courrier :**  
Cofigeco  
BP 1634  
L-1016 Luxembourg
  
- Par Fax :  
Cofigeco, service réclamation  
Fax : (+ 352) 26.89.74.55

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

---

Coordonnées Personnelles :

Nom :.....  
Prénom :.....  
Adresse :.....  
E.Mail :.....@.....  
Téléphone : (+.....).....

Sujet :.....

Réclamation :.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les données personnelles reprises sur ce coupon-réponse sont traitées par Cofigeco Luxembourg dans les buts suivants : traitement de vos demandes concernant les comptes et/ou opérations réalisées pour votre compte. Ces données ne sont en outre communiquées à aucun autres tiers. Toute personne physique peut prendre connaissance des données la concernant et en demander la rectification. Pour toutes informations complémentaires, veuillez consulter nous contacter.