

Politique de traitement des réclamations

La satisfaction de nos clients est très importante. Le but d'Anphiko Asset Management S.A. et/ou d'Anphiko Belgium (ci-après « **Anphiko** ») est de fournir à tout moment un service de haute qualité à sa clientèle.

Cependant, si vous rencontrez un problème ou si vous n'êtes pas totalement satisfait et que vous souhaitez nous informer des services ou des produits qui doivent être améliorés ou vous plaindre d'erreurs, nous vous invitons à signaler celle-ci immédiatement et par écrit à :

Madame Andrée Molitor
Fonction de gestion des réclamations
ANPHIKO Asset Management S.A.
98, rue de la Gare – BP 100
L-8303 Capellen

E-mail : andree.molitor@anphiko.lu

Nous vous demandons d'indiquer dans votre courrier:

- Vos coordonnées personnelles (nom, adresse, numéro de téléphone).
- Un résumé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la requête ou du dysfonctionnement constaté. Afin de répondre plus rapidement, idéalement avec des copies des documents pertinents.

Anphiko s'engage :

- à mener une enquête approfondie et impartiale dans un délai raisonnable après avoir été saisie de votre requête.
- à vous faire parvenir un courrier dans un délai de maximum 10 jours ouvrables, lequel contiendra soit :
 - Une réponse finale à votre réclamation, soit
 - Un accusé de réception de votre courrier si une réponse ne peut vous être transmise dans ce délai (compte tenu des recherches à effectuer), pour vous informer du traitement envisagé et du nom et des coordonnées de la personne en charge de votre dossier.
- à vous apporter dans un délai ne pouvant excéder un mois une réponse finale à votre réclamation. Si une réponse finale ne peut être apportée dans ce délai, nous vous informerons des causes de ce retard et vous indiquerons la date à laquelle notre examen sera susceptible d'être terminé.

Coordonnées des autorités compétentes

Si vous estimez que vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante de notre part, vous avez la possibilité de faire un recours via la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations, conformément aux dispositions du Règlement CSSF 16-07 ainsi que Circulaire 17/671.

La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) à Luxembourg est compétente pour recevoir les réclamations des clients des professionnels soumis à sa surveillance et pour intervenir en tant qu'intermédiaire auprès de ceux-ci afin de chercher à régler ces réclamations à l'amiable.

La demande (en langue luxembourgeoise, allemande, anglaise ou française) peut être soumise :

- soit en complétant le formulaire disponible à l'adresse suivante: <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>
- soit par voie postale (lettre simple, pas besoin d'envoi en recommandé) à l'adresse suivante :

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département juridique II

283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg

- soit par télécopie adressée à la CSSF au numéro suivant: (352) 26 25 1 2601
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante: reclamation@cssf.lu.

Vous pouvez trouver le Règlement relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations ainsi qu'une liste de questions fréquentes sur le site de la CSSF par ce lien : <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

Les clients de la succursale belge ont également la possibilité de saisir L'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) en Belgique : (<https://www.fsma.be/fr/comment-porter-plainte>).

Autorité des services et marchés financiers

Rue du Congrès, 12-14

1000 Bruxelles

[Formulaire de contact consommateurs](#)

E-mail : info@fsma.be

Site internet : www.fsma.be