

Informations sur la procédure de recours pour les investisseurs
de

Flossbach von Storch Invest S.A.

(pour les fonds investis au Luxembourg)



Flossbach von Storch



Procédure de recours pour les fonds investis au Luxembourg

La satisfaction de nos investisseurs est notre priorité. C'est pourquoi il nous importe que vous puissiez nous faire part de vos critiques. C'est la raison pour laquelle, Flossbach von Storch Invest S.A. a mis en place un bureau des réclamations pour tous ses investisseurs de fonds, auquel vous pouvez vous adresser si vous souhaitez vous plaindre ou émettre des critiques.

Les investisseurs peuvent soumettre leurs réclamations dans la langue officielle correspondante ou dans les langues officielles correspondantes de leur État membre. Vous pouvez adresser votre demande ou votre réclamation par voie postale ou par e-mail à l'adresse suivante :

Adresse postale : Flossbach von Storch Invest S.A.
- Beschwerdemanagement -
6, Avenue Marie-Thérèse
L-2132 Luxembourg
Luxembourg

E-mail : beschwerde@fvsinvest.lu

Service de plainte externe

L'Ombudsman en conflits financiers (Ombudsfm)
North Gate II
Avenue Roi Albert II 8
1000 Bruxelles

Tél. : +322 545 77 70
Fax : +322 545 77 79
E-mail : Ombudsman@Ombudsfm.be
Site : www.ombudsfm.be

Le traitement des réclamations est gratuit.

Vous pouvez faire part de vos réclamations à notre bureau des réclamations en décrivant brièvement les faits et en indiquant votre nom. Nous traiterons votre réclamation dès sa réception. Vous recevrez un retour sur votre réclamation au plus tard dix jours bancaires ouvrés après réception. Si la procédure de traitement prend plus de temps que prévu du fait de la complexité du dossier, vous recevrez, outre l'accusé de réception susmentionné, une réponse provisoire sous un mois à compter de la réception de votre réclamation.



Vous pouvez adresser toute question liée par écrit au responsable des réclamations. Si vous n'avez pas reçu de réponse dans un délai d'un mois après l'envoi de votre demande au bureau, vous avez alors la possibilité de lancer une procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission luxembourgeoise de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF ») (cf. www.cssf.lu) (Règlement CSSF 16-07). Vous pourrez alors les contacter par courrier (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg), par fax (00352 26 251 601) ou par e-mail (reclamation@cssf.lu). Il n'est plus possible de présenter de demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation auprès de la CSSF si plus d'un an s'est écoulé entre le dépôt de la demande auprès de la CSSF et le dépôt de la demande initiale.