

## Annexe 5 : Gestion des plaintes

Eurinvest Partners met tout en œuvre afin de répondre au mieux aux besoins et attentes de ses clients, cependant en cas d'insatisfaction, une plainte peut être introduite de la manière suivante.

- envoyer un email à [info@eurinvestpartners.com](mailto:info@eurinvestpartners.com)
- envoyer une lettre adressée à Eurinvest Partners à l'attention du compliance officer, 6 rue d'Arlon à L-8399 Windhof.

Nous vous recommandons de décrire votre plainte le plus concrètement possible. D'éventuelles annexes peuvent être fort utiles également. Notre compliance officer traitera votre dossier dans les meilleurs délais. Vous pouvez vous attendre à une réponse dans les 10 jours ouvrables pour une plainte bien documentée.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ou si vous n'êtes pas d'accord avec notre point de vue, 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 maximum d'un an après la première introduction de votre réclamation auprès de la direction Compliance d'Eurinvest Partners.

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)

Ce formulaire peut-être transmis

- par mail à l'adresse :  
reclamation@cssf.lu
- par courrier à l'adresse suivante :  
Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283  
route d'Arlon L-2991 Luxembourg