

Traitement des réclamations

En conformité avec la réglementation en vigueur, J.CHAHINE CAPITAL informe ses clients ou porteurs de parts des OPCVM gérés par elle, de la manière dont ils peuvent lui adresser toute demande de réclamation.

1. Définition d'une réclamation

Une réclamation est une plainte introduite auprès de la société pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice. En ce sens, de simples demandes d'informations ou d'explications ne peuvent être considérées comme étant des réclamations.

2. Modalités

Le plaignant est dans un premier temps invité à saisir son interlocuteur habituel au sein de J.Chahine Capital.

S'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut adresser un courrier, de préférence en recommandé avec accusé de réception, à J.Chahine Capital à l'adresse suivante:

J.Chahine Capital
Traitement des Réclamations
10-12 boulevard Roosevelt
L-2450 Luxembourg (Grand-Duché de Luxembourg).

Il s'assurera d'inclure, dans chacune de ses communications, l'ensemble des informations pertinentes relatives à sa revendication (OPCVM concerné, date, montant, correspondance échangée avec le personnel de J.Chahine Capital, etc.).

Sa demande sera alors traitée par la personne désignée par J.Chahine Capital en qualité de Responsable du Traitement des Réclamations.

Lorsque le plaignant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation en premier lieu, il a la possibilité de faire monter la réclamation au niveau de la Direction Générale de J.Chahine Capital.

3. Délais de traitement de la réclamation

Le Responsable du Traitement des Réclamations doit fournir au plaignant un accusé de réception écrit dans un délai qui ne doit pas excéder dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même lui est apportée dans ce délai.

Le Responsable du Traitement des Réclamations veille en tout état de cause à ce que soit apportée une réponse sans retard inutile et toujours dans un délai ne pouvant excéder un mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au plaignant. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, le plaignant est informé des causes du retard et de la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

4. Résolution extrajudiciaire des réclamations

Lorsque le plaignant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois à partir de l'envoi de sa réclamation, il peut saisir la CSSF de sa demande, conformément au Règlement CSSF 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations.

L'accès direct à la CSSF est garanti ; ses coordonnées et les démarches à effectuer sont facilement accessibles sur son site internet (www.cssf.lu).