

Gestion des réclamations des investisseurs

Selon le Règlement CSSF N°16-07 et la Circulaire CSSF 17/671, Mirabaud Asset Management (Europe) S.A. (la « Société ») doit établir, mettre en œuvre et maintenir opérationnelles des procédures efficaces et transparentes en vue d'un traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des investisseurs des Organismes de Placements Collectifs sous sa supervision ou des investisseurs d'autres fonds pour lesquels elle est habilitée à recevoir des réclamations.

Dans le cadre de ce document, une réclamation est définie comme étant une plainte introduite par écrit par un investisseur auprès de la Société, d'un agent de transfert des Organismes de Placements Collectifs sous supervision de la société ou d'un distributeur autorisé par la Société, concernant un produit ou un service financier fourni par la Société dans l'objectif de faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.

Les principales informations permettant aux investisseurs de comprendre les mesures prises par la Société afin de traiter les réclamations sont décrites ci-dessous.

I. Transmission des réclamations

Les personnes souhaitant transmettre une réclamation sont invitées à l'envoyer par écrit, accompagnée de documents justificatifs, à :

Mirabaud Asset Management (Europe) S.A.
25, Avenue de la Liberté
L-1931 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg

ou

investor.services@mirabaud-am.com

Pour toute réclamation adressée directement à la Société, la Société s'engage à ce que la réclamation soit transmise à la personne responsable au sein de la Société et elle s'engage à apporter une réponse rapide, complète et respectueuse, en accord avec ses obligations légales ainsi que ses principes d'intégrité et d'équité des traitements des investisseurs.

Il est recommandé de transmettre les réclamations par courrier postal recommandé avec accusé de réception (preuve légale de réception) afin de s'assurer de leur réception.

Les investisseurs peuvent également introduire gratuitement leurs réclamations auprès de l'agent de transfert du fonds sur lequel porte la réclamation ou d'un distributeur autorisé par la Société.

II. Traitement des réclamations

La Société a pour objectif que les réclamations soient traitées avec soin, de manière consistante et vérifiable, et dans un délai raisonnable tel que défini ci-dessous.

Pour toutes réclamations reçues, un accusé de réception ou une réponse écrite sera envoyée au plaignant dans un délai de 10 jours à partir de la date de réception de la réclamation par la Société.

Dans tous les cas, la Société fournira à tout plaignant une réponse à sa réclamation dans un délai maximum d'un mois à compter de la date à laquelle la réclamation a été reçue par la Société. Si la Société est dans l'incapacité de fournir une réponse dans ce délai, elle informera le plaignant des causes de ce retard et indiquera la date à laquelle elle s'attend à pouvoir fournir une réponse.

Dans le cas où la Société n'est pas dans la mesure de fournir au plaignant une réponse qu'il considère comme étant satisfaisante, elle lui fournira une explication complète de sa position quant à la réclamation. Dans une telle situation, le plaignant a la possibilité de faire une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation auprès de la CSSF et les informations relatives à cette procédure seront fournies par la Société au plaignant avec la réponse.

Toutes les communications importantes échangées entre la Société et le plaignant devront se faire par écrit.

III. Organismes de Placements Collectifs sous supervision de la Société

Les Fonds sous la supervision de Mirabaud Asset Management (Europe) S.A. sont les suivants :

- MIRABAUD
- MIRABAUD MULTI ASSETS
- MIRABAUD LUXEMBOURG SIF
- M INVESTORS SICAV
- M GLOBAL SOLUTIONS
- M INVESTMENT SOLUTIONS
- MIRABAUD OPPORTUNITIES
- MIRABAUD PRIVATE ASSETS S.C.A. SICAV-SIF
- MIRABAUD PRIVATE CAPITAL S.C.A. SICAV-SIF

IV. Autres fonds pour lesquels la Société est habilitée à recevoir des réclamations

- HAUSSMANN

Dernière mise à jour : Septembre 2020