

**Fund Channel**

## LE TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS

Fund Channel S.A.

## COMMENT INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION ?

Toute réclamation est à adresser :

- par email : [client@fund-channel.com](mailto:client@fund-channel.com)
- par courrier postal :

A l'attention du département Client Service, Fund Channel, 5 Allée Scheffer, L-2520 Luxembourg en indiquant le nom de votre société et l'objet de votre réclamation

## NOS ENGAGEMENTS DE TRAITEMENT DILIGENT DE VOTRE RÉCLAMATION

Un accusé de réception vous est adressé dans les 10 jours ouvrés suivants la réception de votre réclamation. Cet accusé de réception mentionne :

- Le nom et les coordonnées de la personne en charge du dossier ;
- Le délai de traitement indicatif ;
- L'existence de résolution extrajudiciaire devant la CSSF.

Si après examen, le délai indicatif de traitement à partir de la date d'envoi de votre réclamation dépasse un mois, vous en serez informé. Un nouveau délai prévisionnel vous sera donné.

La confidentialité des communications et des pièces échangées au cours du traitement de votre réclamation vous est garantie.

## RÉSOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DE RÉCLAMATION DE LA COMMISSION DE SURVEILLANCE DU SECTEUR FINANCIER (CSSF)

Vous avez la possibilité de saisir la CSSF pour demander une résolution extrajudiciaire de votre réclamation, suivant la procédure disponible sur le site internet de la CSSF : <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/#procedure>

Votre demande est à faire :

- soit en ligne : <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=en>
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)
- soit par voie postale à l'adresse ci-dessous :

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Legal Department Consumer Protection/Financial Crime  
283, route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg

## MENTIONS LEGALES

Sauf indication contraire, toutes les informations et opinions exprimées dans ce document sont celles de Fund Channel, à compter de la date des présentes. Fund Channel n'accepte aucune responsabilité pour toute conséquence de leur utilisation.

La livraison de ce document ne doit pas, sous aucun prétexte, donner l'impression qu'il n'y aura aucun changement dans les affaires de Fund Channel, après la date des présentes.

En fournissant ce document, Fund Channel se réserve le droit de le modifier ou de le remplacer à tout moment et ne s'engage aucunement à mettre à jour des informations contenues dans le document ou de corriger toute inexactitude qui pourrait apparaître.

Ce document est gratuit et ne peut pas être vendu.

Toute reproduction, modification, distribution, transmission ou réédition est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de Fund Channel SA. Ce document est à usage interne et uniquement destiné à votre information.

Fund Channel est un professionnel du secteur financier et est régulé par la C.S.S.F. (Commission du Surveillance du Secteur Financier - Autorité de surveillance financière de Luxembourg).

Fund Channel (Suisse) SA est une filiale entièrement détenue par Fund Channel et est régulée par la F.I.N.M.A. (Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers).

Fund Channel S.A. (Singapore Branch) est enregistré auprès de l'A.C.R.A. (Accounting and Corporate Regulatory Authority).

---

[fundchannel-group.com](http://fundchannel-group.com)

**Headquarters Luxembourg**

5, allée Scheffer  
L-2520 LUXEMBOURG  
+352 2673 4500  
LEI 54930078WOWBGVZWS78

**Singapore Branch**

80 Raffles Place, UOB Plaza 1  
#23-01 SINGAPORE 048624  
+65 6229 0295  
ACRA T16FC0146J

**Fund Channel (Suisse) S.A.**

35, route de Signy  
CH-1260 NYON  
+41 22 360 9411  
LEI 549300NXNDXBNTQMIF41

**Italy Representative Office**

Via Cernaia 8-10  
IT-20121 MILANO  
+39 02 0065 5140  
REA MI-2538180



[fundchannel-group.com](http://fundchannel-group.com)

**Fund Channel**