EDMOND DE ROTHSCHILD

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

EDMOND DE ROTHSCHILD ASSET MANAGEMENT (LUXEMBOURG)

JUILLET 2025

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION ET CHAMP D'APPLICATION 4
2. APPROBATION ET ADOPTION 4
3. DÉFINITIONS 4
4. TRAITEMENT DE TOUTE RÉCLAMATION 4
5. « ESCALADE » AUPRÈS DE LA DIRECTION 5
6. PROCÉDURE EXTRAJUDICIAIRE AUPRÈS DE LA CSSF 5

Date de rédaction	28 juillet 2020
Date de 1ère mise à jour	28 novembre 2022
Date de 2nde mise à jour	01 juillet 2025
Date de mise en application	Immédiatement
Propriétaire	Le responsable du traitement des réclamations

1. INTRODUCTION ET CHAMP D'APPLICATION

Edmond de Rothschild Asset Management (Luxembourg) (ci-après « EdRAM (Luxembourg) ») met en place une politique de gestion des réclamations (ci-après la « Politique ») donnant la possibilité à tous les clients, personnes physiques ou morales, de formuler une réclamation.

2. APPROBATION ET ADOPTION

La présente Politique a été initiallement adoptée par le Conseil d'administration d'EdRAM (Luxembourg) en date du 28 juillet 2020, mise à jour et adoptée par le Conseil d'administration en date du 28 novembre 2022, puis du 16 juillet 2025.

Cette politique est sous la responsabilité du responsable du traitement des réclamations, qui est en charge de son contenu et organise des révisions et mises à jour périodiques conformément au cadre d'EdRAM (Luxembourg) et d'Edmond de Rothschild (Europe).

3. DÉFINITIONS

Une réclamation se définit « comme une plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

La réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une personne physique ou morale (ci-après le « Réclamant ») et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service financier d'EdRAM (Luxembourg).

4. TRAITEMENT DE TOUTE RÉCLAMATION

Toute réclamation, indiquant le **numéro de compte, nom, adresse du Réclamant ainsi que le motif de mécontentement**, doit être adressée par voie électronique au conseiller habituel du Réclamant ou par courrier à l'adresse suivante :

Edmond de Rothschild Asset Management (Luxembourg)
À l'attention du responsable du traitement des réclamations
4, rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg
Luxembourg

EdRAM (Luxembourg) traite toutes les réclamations reçues selon la règlementation applicable. À cet effet, EdRAM (Luxembourg) s'engage :

- à envoyer un accusé de réception dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse à celle-ci est apportée au Réclamant dans ce délai ;
- à répondre au Réclamant dans un délai d'un mois suivant la date de réception de la réclamation. Si une réponse ne peut être apportée dans ce délai, EdRAM (Luxembourg) informe le Réclamant des causes du retard et indique la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

5. « ESCALADE » AUPRÈS DE LA DIRECTION

Si le Réclamant estime ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante, il peut s'adresser à la Direction d'EdRAM (Luxembourg) à l'adresse suivante :

Edmond de Rothschild Asset Management (Luxembourg)
À l'attention de la Direction
4, rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg
Luxembourg

6. PROCÉDURE EXTRAJUDICIAIRE AUPRÈS DE LA CSSF

Si la réponse fournie par la Direction d'EdRAM (Luxembourg) n'a pas satisfait le Réclamant, EdRAM (Luxembourg) l'informera de l'existence d'une procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Le Réclamant pourra ainsi transmettre sa demande à la CSSF par écrit :

- Soit par voie postale à l'adresse suivante :

  Commission de Surveillance du Secteur Financier
  Département Juridique CC
  283, route d'Arlon
  L-2991 Luxembourg
  Luxembourg

- Soit par fax adressé à la CSSF : (+352) 26 25 1-2601
- Soit par courriel à l'adresse : reclamation@cssf.lu
- Soit en utilisant le formulaire de plainte disponible sur son site internet www.cssf.lu https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html