CREUTZ & PARTNERS
THE ART OF ASSET MANAGEMENT

NOTICE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENT

1. REMARQUE PRELIMINAIRE

Par la mise en place d'une politique de traitement des réclamations client, Creutz & Partners souhaite atteindre, dans ce domaine également, le meilleur résultat possible pour ses clients. Creutz & Partners place toujours les intérêts de ses clients au centre de ses préoccupations. Chaque réclamation client est prise au sérieux et traitée suivant une procédure transparente et efficace.
Les dispositions suivantes constituent un résumé de la politique de Creutz & Partners concernant le traitement des réclamations client et ont pour objectif de donner à nos clients un aperçu des étapes du traitement d'une réclamation client.

2. INTRODUCTION D'UNE RECLAMATION CLIENT

Toute réclamation client doit être introduite par écrit, dans une des langues proposées par Creutz & Partners, à savoir en allemand, en français, en néerlandais ou en anglais, auprès du responsable chargé des réclamations client :

Creutz & Partners The Art of Asset Management S.A.
Responsable réclamations client
18, Duarrefstrooss
L-9944 Beiler
Adresse e-mail: complaints@creutz-partners.com

3. PROCEDURE

Le responsable chargé des réclamations client a pour objectif d'élaborer rapidement une solution satisfaisante pour le client en ce qui concerne sa plainte. Cette solution sera communiquée au client dans sa réponse. Si ceci devait s'avérer impossible endéans un délai de deux jours ouvrables après réception de la réclamation par Creutz & Partners, le client reçoit une réponse provisoire. Celle-ci contient les informations relatives aux raisons du retard dans l'élaboration d'une réponse définitive.
Au cas où la réclamation n'aurait pas obtenu une réponse définitive endéans un délai de dix jours ouvrables après l'envoi de la réponse provisoire, le client reçoit un nouveau courrier lui indiquant l'état d'avancement de son dossier.
Si le client n'est pas satisfait des résultats et mesures prises par le responsable chargé des réclamations client tels qu'exposés dans la réponse définitive, il lui est possible de le faire savoir à Creutz & Partners sans autre formalité.
Si le traitement de la réclamation ou la solution obtenue devait ne pas apporter satisfaction au client, un recours lui est ouvert, après réception de la réponse définitive, devant l'autorité de surveillance de Creutz & Partners, la « Commission de Surveillance du Secteur Financier ». Le client trouvera toutes les informations à cet effet dans la réponse définitive.

20/08/2025-06