

## Procédure de réclamations

---

### Comptes, dépôts et conseil financier

Si vous avez des questions, commentaires ou réclamations concernant votre compte, dépôt ou toutes autres recommandations financières concernant vos investissements avec Sparinvest, nous vous prions d'envoyer vos requêtes à votre banque ou votre conseiller financier.

### Produits de Sparinvest

Si vous avez des questions, commentaires ou réclamations concernant Sparinvest ou ses produits, vous pouvez nous joindre par téléphone, facsimile, courriel ou lettre.

Sparinvest S.A.  
28, Boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg  
Tel: +352 26 27 47 1  
Fax: +352 26 27 47 99  
E-mail: [mail@sparinvest.lu](mailto:mail@sparinvest.lu)

Vous pouvez discuter de votre demande avec votre personne de contact ou toute autre personne de notre Service Client et en obtenir une clarification.

### Personne responsable pour les réclamations

Si vous pensez que vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante après votre discussion avec votre personne de contact, vous pouvez contacter le département juridique de Sparinvest.

Sparinvest S.A.  
Attn.: Département Juridique  
28, Boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg  
E-mail: [legal@sparinvest.dk](mailto:legal@sparinvest.dk)

Vous recevrez une réponse ou l'accusé de réception écrit dans un délai de sept (7) jours ouvrables. Si votre réclamation ne peut pas être traitée endéans sept (7) jours ouvrables, nous vous tiendront informés des suites du traitement de votre réclamation.

## Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

Si vous pensez que le traitement de votre réclamation ne donne pas une réponse satisfaisante, vous pouvez soumettre votre réclamation auprès de la CSSF. La CSSF est compétente pour intervenir en tant qu'intermédiaire afin de chercher à régler votre réclamation à l'amiable.

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Service Juridique « Protection des Consommateurs/Criminalité financière »  
283, route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg  
Fax: +352 26 251 - 2601  
E-Mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)