

Le formulaire peut être envoyé comme suit:

- 1) par courriel: reclamation@cssf.lu
- 2) par voie postale: Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
- 3) par fax : (+352) 26 25 1 – 2601

Le Règlement CSSF N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations est disponible sur la page web de la CSSF via le lien suivant :

http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Legislation/RG_CSSF/RCSSF_No16-07.pdf

Le rôle de la CSSF est d'accompagner les professionnels sous sa supervision et le Réclamant afin que ces derniers trouvent une solution amiable à la réclamation. Pour rappel, l'opinion de la CSSF n'a pas de force contraignante à l'égard des parties.

II. Politique en matière de conflits d'intérêts

La politique relative aux conflits d'intérêts de l'entreprise définit les principes et les règles d'identification, de gestion, d'enregistrement et, le cas échéant, de signalement des conflits d'intérêts potentiels ou existants et de protection des intérêts de l'investisseur.

Les typologies de conflits d'intérêts pouvant survenir au sein d'une entreprise sont nombreux. Citons notamment les cas où une entreprise (i) est susceptible de réaliser une plus-value financière, ou d'éviter une perte, au détriment de l'investisseur ; (ii) a un intérêt distinct de celui de l'investisseur dans le résultat d'une prestation ou d'une activité fournie à l'investisseur, ou d'une transaction réalisée pour le compte de l'investisseur ; (iii) a des raisons de privilégier un investisseur plutôt qu'un autre; (iv) évolue sur le même marché que son investisseur ou (v) reçoit des mains d'une tierce personne une récompense financière liée à des services fournis à l'investisseur.

L'entreprise a ainsi analysé les conflits pouvant potentiellement exister en son sein avant d'en identifier certains et de vous fournir une brève description des mesures adoptées pour en gérer et en limiter les risques. L'entreprise s'engage ainsi à présenter de manière claire et suffisante sa structure et ses activités à tout investisseur potentiel, à mettre en œuvre tout un ensemble de procédures et à restreindre les types de paiements pouvant être transmis à des tiers ou reçus de ces derniers. En outre, les employés de l'entreprise se sont quant à eux engagés à:

- agir systématiquement dans l'intérêt de l'investisseur ;
- se conformer à toute mesure de contrôle opérationnel ou procédure mise en place pour limiter les risques potentiels et existants ;
- ne signer aucun accord pouvant nuire à l'engagement de l'entreprise vis-à-vis de l'investisseur sans obtenir préalablement l'accord du Responsable de la conformité ;
- demander l'avis du Responsable de la conformité dès lors qu'ils se retrouvent confrontés à (i) un conflit potentiel ou existant non décrit dans le présent document ou (ii) un conflit précédemment décrit mais auquel la procédure de gestion/limitation des risques décrite ne semble pas être adaptée.

Si la Société estime que les dispositifs de contrôle qu'elle a mis en place pour identifier, prévenir, gérer et surveiller les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable,

que le risque de porter atteinte aux intérêts de son ou ses investisseur(s) sera évité, la Société les informera clairement, avant d'agir pour leur compte, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits. Elle pourra, dans certains cas (par ex. lorsqu'il s'agit d'avantages), prendre des mesures supplémentaires. Dans de tels cas, le Comité des dirigeants (« Committee of Conducting Persons ») doit être informé sans délai afin de pouvoir prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que la Société agisse toujours au mieux des intérêts de son ou ses investisseur(s). Cette déclaration ne dispense pas la Société de mettre en œuvre des dispositifs de contrôle visant à atténuer ces risques.

Selon les circonstances, la déclaration du conflit et la décision d'entreprendre l'activité peuvent être communiquées directement à l'investisseur dans un rapport et/ou dans les conditions générales de vente.

III. Politique en matière de vote par correspondance

L'entreprise considère que son implication au sein des sociétés dont elle détient des titres, notamment par le biais du droit de vote, est un élément clé de son processus de gestion des investissements. Le niveau et la nature de sa participation et de son droit de vote au sein de ces sociétés varie en fonction de la stratégie d'investissement liée à chaque portefeuille de titres. Ce droit de vote ne doit en aucun cas interférer avec les stratégies sous-jacentes ou les décisions des gestionnaires financiers, ni empêcher la vente de participations au sein d'une quelconque société. Celui-ci doit sans cesse servir les objectifs et la politique de l'OPCVM et veiller à la protection des intérêts des détenteurs de titres. Soucieuse de voir ces principes respectés, l'entreprise s'est dotée d'une politique en matière de droit de vote.

Pour faire en sorte que le vote prenne en compte les événements pertinents observés au sein de la société tout au long du processus de gestion de l'investissement et qu'il soit en accord avec les stratégies d'investissement adoptées en vue de satisfaire les objectifs et la politique de l'OPCVM concerné, le droit de vote est attribué, par le biais d'une procuration, au gestionnaire financier en charge de chaque processus de gestion de l'investissement concerné.

Conformément à ses règles en matière de gouvernance et de contrôle, l'entreprise a adopté plusieurs mesures de supervision à mettre en œuvre dès lors que des opérations sont réalisées en son nom par des gestionnaires financiers. Elle procède ainsi à une vérification annuelle des politiques mises en pratique par les gestionnaires financiers et exige que ces derniers lui signalent toute exception à celles-ci. Les pratiques adoptées par les gestionnaires financiers en matière de vote par correspondance sont également évaluées lors des vérifications périodiques effectuées par l'entreprise.

En matière de gestion des conflits d'intérêts, l'attribution du droit de vote au gestionnaire financier permet de maintenir le processus décisionnel qui sous-tend le vote à l'abri des éventuels conflits pouvant exister entre l'entreprise et les sociétés dans lesquelles elle investit des fonds. Des conflits peuvent toutefois survenir dès lors qu'un gestionnaire financier a des intérêts, qu'ils soient commerciaux ou professionnels, autres que ceux de l'entreprise dans l'issue d'un vote. Les gestionnaires financiers sont ainsi tenus, vis-à-vis non seulement de la loi mais également du contrat qui les lie à l'entreprise, de ne prendre en compte que l'intérêt de l'entreprise. Il leur est par

ailleurs demandé de consigner tout conflit éventuel de ce type afin que l'entreprise puisse en tenir compte dans son suivi de leurs procédures de vote et de leurs actions.

IV. Politique en matière de bonne exécution

L'entreprise s'engage à tout mettre en œuvre pour obtenir le meilleur résultat possible lors de l'exécution ou du placement d'ordres au nom de l'OPCVM dont elle assure la gestion. La politique de bonne exécution de l'entreprise décrit les mesures adoptées et mises en œuvre par cette dernière pour honorer ce principe, le tout dans un souci constant d'agir dans l'intérêt de l'OPCVM et des investisseurs.

La gestion de l'investissement au sein de l'OPCVM par l'entreprise étant assurée par les gestionnaires financiers, la politique de bonne exécution définit les normes opérationnelles auxquelles ces derniers doivent se conformer. Les gestionnaires financiers doivent ainsi respecter des politiques et des procédures prenant en compte les facteurs d'exécution suivants:

- prix
- coût
- rapidité
- probabilité d'exécution et de règlement
- taille et nature de l'ordre
- toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre

L'entreprise considère habituellement le prix comme le facteur essentiel lorsqu'il s'agit d'obtenir le meilleur résultat possible pour l'OPCVM. L'importance relative des facteurs d'exécution précédemment cités dépend toutefois des objectifs, de la politique d'investissement et des risques spécifiques à l'OPCVM concerné, ainsi que des caractéristiques de l'ordre, des instruments financiers à disposition et des lieux d'exécution vers lesquels l'ordre peut être dirigé.

Les structures de frais et de commissions et les commissions versées en nature doivent également être prises en compte lorsqu'il s'agit de déterminer si le résultat obtenu par l'entreprise est optimal.

Conformément à ses règles en matière de gouvernance et de contrôle, l'entreprise a adopté plusieurs mesures de supervision à mettre en œuvre dès lors que des opérations sont réalisées en son nom par des gestionnaires financiers. Elle procède ainsi à une vérification annuelle des politiques mises en pratique par les gestionnaires financiers et exige que ces derniers lui signalent toute exception à celles-ci.

Dans le cadre de ses contrôles sur le terrain, l'entreprise évalue également les politiques et les procédures mises en œuvre par les gestionnaires financiers, notamment par le biais d'analyses rétrospectives et partielles de leurs performances en termes d'exécution des ordres, d'un suivi continu des performances des courtiers et des lieux d'exécution et d'une vérification annuelle des modalités d'exécution. Tout problème détecté lors de ces analyses doit être transmis à la direction de l'entreprise.