

# ARVESTAR

## Procédure de traitement des plaintes

Conformément aux exigences réglementaires, la présente section vous fournit des informations sur la procédure de traitement des plaintes d'Arvestar Asset Management S.A. (ci-après "Arvestar").

Une plainte est une manifestation de l'insatisfaction d'un client à l'égard des services fournis par Arvestar, des instruments financiers gérés par Arvestar ou de la conduite des représentants d'Arvestar.

La plainte doit être formulée par écrit et signée, et envoyée à l'adresse postale ou électronique du service de gestion des plaintes d'Arvestar.

Dès réception de la plainte, le service de gestion des plaintes d'Arvestar enregistre les plaintes dans le registre des plaintes, notifie au client dans un délai maximum de 5 jours ouvrables bancaires que sa plainte a été reçue et recueille les informations nécessaires au traitement de la plainte.

Dans tous les cas où la plainte est classée comme présentant un risque élevé ou critique en raison de ses répercussions financières directes ou indirectes ou de son impact sur la réputation, la personne responsable du traitement de la plainte en informe le conseil d'administration, qui statue sur les recommandations formulées par la personne responsable du traitement de la plainte, le gestionnaire des risques et le responsable de la conformité.

Toute plainte peut être déposée par courrier ou par e-mail auprès du service de gestion des plaintes d'Arvestar à l'une des adresses suivantes :

Arvestar Asset Management  
Guimardstraat 19  
B - 1040  
Belgique  
[info@arvestar.be](mailto:info@arvestar.be)

Toute réclamation de ce type peut être faite en français, néerlandais et anglais ou dans la langue dans laquelle la documentation de l'OPC est traduite à des fins de marketing dans l'État de l'investisseur concerné.

Chaque client d'une institution financière, qui agit en tant que personne physique dans son propre intérêt, peut introduire une plainte auprès de l'Ombudsfin lorsqu'il n'a pas obtenu de solution satisfaisante à son problème de la part de son institution financière :

Ombudsfin - Médiateur pour les conflits financiers  
North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2  
1000 Bruxelles  
Tél. : +32 2 545 77 70  
Fax : +32 2 545 77 79  
Courriel : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) <https://www.ombudsfin.be/en/individuals/home>