ARGENTA-FUND ET ARGENTA FUND OF FUNDS

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

ARGENTA-FUND et ARGENTA FUND OF FUNDS (les « **Sociétés** »), en leur qualité de sociétés d'investissements n'ayant pas désigné de société de gestion agréée, mettent en place cette procédure de traitement des plaintes des investisseurs, en application de l'article 7 du Règlement CSSF n°10-4 (le « **Règlement** »). Les Sociétés ont désigné Argentabank Luxembourg S.A. comme leur agent domiciliataire et administratif (ci-après l' « **Administration Centrale** »).

Ce document décrit la procédure mise en place dans le but d'un traitement efficace, raisonnable, transparent et rapide des plaintes adressées par les investisseurs.

1. Dépôt des plaintes

Tout investisseur est en droit d'exiger un traitement juste et équitable de ses demandes. À ce titre, tout investisseur peut adresser ses plaintes à l'Administration Centrale ou directement à l'une des Sociétés. Il est recommandé aux investisseurs d'adresser leurs doléances par écrit (par fax, courriel ou courrier postal). Les plaintes des investisseurs sont introduites et traitées sans frais pour eux.

Les Sociétés veillent à enregistrer chaque plainte, ainsi que les mesures prises pour y répondre.

Les informations relatives à la procédure applicable sont gratuitement à la disposition des investisseurs sur simple demande auprès de la Société ou de l'Administration Centrale.

2. Traitement des plaintes

Lorsque l'Administration Centrale reçoit directement une plainte d'un investisseur, elle en donne sans délai copie à la Société concernée pour enregistrement sur le registre des plaintes.

Les plaintes des investisseurs sont regroupées pour traitement auprès de l'Administration Centrale, dont le responsable de la Compliance est chargé de les analyser en toute indépendance et objectivité, en vue de fournir à la Société concernée une proposition de solution équitable à la réclamation du client.

Après avoir pris connaissance des propositions de solution de l'Administration Centrale, et après avoir, le cas échéant, entendu le responsable de la Compliance sur son analyse des circonstances opérationnelles et/ou techniques sous-jacentes à la plainte, la Société veillera à répondre à l'investisseur sous dix jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte.

3. Procédure interne à l'Administration Centrale

Un paragraphe de la politique de conflits d'intérêts de l'Administration Centrale datée du 8 décembre 2008 est consacré au traitement des plaintes des clients de la banque et des Fonds :

> *« 4. Traitement des plaintes*
>
> *Si un client a un doute ou une plainte il peut en faire part à la Direction. Il peut le faire via le fax, le mail, la poste, le téléphone ou directement au guichet. Dans les deux derniers cas, il sera demandé au client de formuler sa plainte par écrit et de l'adresser à la Direction […].*
>
> *Les plaintes sont traitées immédiatement par la Direction, avec une réponse finale adressée au client endéans les cinq jours de travail à compter de la réception de la plainte écrite.*
>
> *Les collaborateurs doivent consacrer une attention particulière à l'expression du mécontentement des clients, traiter les plaintes éventuelles de manière correcte et rapide, et contribuer à ce que ces mêmes plaintes ne puissent se reproduire. »*