

[FR](#)

Procédure de gestion des réclamations

Pour toute réclamation concernant nos services, n'hésitez pas à nous contacter via l'une ou l'autre des adresses ci-dessous à votre convenance, en indiquant la référence "Réclamation":

- Par courrier :
SILIANCE CAPITAL S.A.
A l'attention de Sophie BALY
33, rue de Gasperich
L-5826 Hesperange
- Par e-mail : compliance@siliancecapital.lu

Merci de veiller à ce que les informations suivantes soient fournies afin d'assurer un traitement rapide de votre réclamation :

- Votre identité et vos coordonnées ;
- Raison(s) de la réclamation ;
- Le cas échéant, copie de toute documentation appuyant votre réclamation.

Vous recevrez un accusé de réception par écrit dans les (10) dix jours ouvrables, à moins que la réponse elle-même à votre réclamation vous soit fournie dans ce délai.

Si votre réclamation devait nécessiter de plus amples investigations, une réponse vous sera envoyée sous (1) mois à compter de la réception de votre réclamation. Si nous n'étions pas en capacité de vous répondre dans ce délai, nous vous fournirons une explication ainsi qu'une indication de la date à laquelle le traitement de la réclamation sera finalisé.

Enfin, si la réponse fournie n'était pas satisfaisante pour vous, vous pourrez recourir au mécanisme de résolution extrajudiciaire des réclamations qui existe auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (<https://www.cssf.lu/fr/consommateur/reclamations/>).

Complaints Handling Procedure

Should you have any issue with our services please do not hesitate to contact our Complaints Handling Officer through the addresses below at your convenience, with the reference “Complaint”:

- Mail at:
SILIANCE CAPITAL S.A.
Attn: Sophie BALY
33, rue de Gasperich
L-5826 Hesperange

- E-mail at : compliance@siliancecapital.lu

Please make sure that the following information are provided to ensure a prompt handling of your complaint:

- Your identity and contact details;
- Reason(s) of the complaints;
- Where relevant, copies of any documentation supporting your complaint.

You will receive an acknowledgement of receipt in writing within (10) ten business days, unless the answer itself is provided to you within this period.

Should your complaint request further investigation, a response will be sent to you within (1) one month of the receipt. In case we would not be in capacity to answer you within this delay we will provide you details with regards to when the response will be provided.

Finally, should the answer provided not be satisfying to you, please note that an out-of-court complaint resolution procedure exists with the *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (<https://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>).