

Información sobre el procedimiento de reclamación para  
inversores de

# Flossbach von Storch Invest S.A.

(para los fondos lanzados en Luxemburgo)

---



Flossbach von Storch



## 1. Proceso de reclamación para los fondos lanzados en Luxemburgo

La satisfacción de nuestros inversores es nuestra prioridad. Por tanto, es importante para nosotros darle la oportunidad de expresar sus críticas. Como resultado, Flossbach von Storch Invest S.A. ha creado una oficina de reclamaciones para todos los inversores de sus fondos, a la que pueden recurrir en caso de que deseen presentar una reclamación o una crítica.

Los inversores pueden presentar sus reclamaciones en su lengua oficial o en las respectivas lenguas oficiales de su Estado miembro. Puede transmitir su inquietud o reclamación por correo postal o electrónico a la siguiente dirección:

**Dirección postal:** Flossbach von Storch Invest S.A.  
- Complaint management -  
6, Avenue Marie-Thérèse  
L-2132 Luxemburgo  
Luxemburgo

**Correo electrónico:** [beschwerde@fvsinvest.lu](mailto:beschwerde@fvsinvest.lu)

El proceso de reclamación es gratuito.

Las reclamaciones pueden enviarse a nuestra oficina, adjuntando una breve descripción de los hechos e indicando su nombre. Tan pronto como recibamos una reclamación, la procesaremos lo antes posible. Recibirá una respuesta en un plazo máximo de diez días hábiles tras su recepción. Si, por la complejidad de los hechos, el proceso de reclamación llevara más tiempo, recibirá, junto con el acuse de recibo de la reclamación, una respuesta provisional en el plazo de un mes tras la recepción de la reclamación.

Si tiene alguna otra pregunta, contacte con el miembro de la junta directiva y responsable de las reclamaciones. Si en el plazo de un mes tras el envío de la reclamación a la Junta Directiva, su situación no se ha aclarado, todavía tiene la opción de utilizar el procedimiento de resolución extrajudicial de reclamaciones (Reglamento *CSSF16-07*) ante la autoridad de supervisión financiera de Luxemburgo, la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (“*CSSF*”) (consulte [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)). Puede ponerse en contacto con la *CSSF* por correo (*Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique* CC, 283, route d’Arlon, L-2991 Luxemburgo), por fax (00352 26 251 601) o por correo electrónico ([reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)). No se permite la solicitud de resolución extrajudicial de una reclamación ante la *CSSF* si el plazo entre la fecha de presentación de dicha solicitud a la *CSSF* y la fecha original de presentación de la reclamación es superior a un año.