



TOUJOURS À VOS CÔTÉS

Cher Partenaire,

Comme vous le savez, nous affrontons actuellement **une crise sanitaire de grande ampleur**. Ce contexte est totalement inédit. Nous devons, en tant qu'acteur économique responsable, être à la hauteur de la crise profonde que nous sommes en train de traverser. Dans ce moment fondamental pour la relation client, nous restons à vos côtés.

Nous devons continuer à agir et à prendre nos décisions en veillant à préserver la santé de nos collaborateurs et à assurer la continuité de notre activité. **Nous nous y étions préparés, et aujourd'hui nous sommes organisés et totalement mobilisés pour vous assurer la poursuite de nos services.**

Ainsi, nous avons activé en début de semaine notre plan de continuité d'activité (BCP), réparti nos équipes sur deux sites physiques et mis en œuvre le télétravail. Tous nos collaborateurs disposent des moyens techniques adéquats pour poursuivre leurs activités et répondre aux attentes qui sont les vôtres.

Le moyen de communication le plus efficace entre vous et nos équipes est donc aujourd'hui l'e-mail. Dans le contexte actuel et malgré tous nos efforts d'organisation, nous ne pourrions malheureusement pas vous garantir le respect des délais de traitement pour les demandes reçues par courrier postal.

De plus, pour nos envois auprès des contreparties (banques dépositaires et gestionnaires), nous vous demandons d'accepter nos instructions d'exécution par e-mail (ordres de transfert, investissements/désinvestissements, ouvertures de compte, stratégie d'investissement) à la place du fax ou des originaux. N'hésitez pas à revenir vers vos contacts habituels si ce mode de communication pose problème.

Concernant le traitement de vos opérations, nous vous informons des mesures suivantes :

- **L'e-mail est à privilégier pour l'envoi de toutes vos demandes.** Nous traiterons ainsi l'ensemble des demandes d'opérations des clients, **sous réserve de recevoir l'intégralité des documents requis dûment signés au format pdf.** Après chaque envoi, **vous recevrez un accusé de réception** vous indiquant la prise en compte de votre demande.

- Lorsqu'un document requiert plusieurs signatures, nous acceptons de **recevoir des copies distinctes en pdf, chacune comprenant la signature des personnes habilitées.**
- Les originaux, avec la mention visible sur la 1^{ère} page « originaux pour régularisation », suivie de la date d'envoi du dossier par e-mail, peuvent dès à présent être envoyés à la Compagnie.
- Certaines de nos opérations peuvent cependant enregistrer de légers retards d'exécution (hormis le passage des ordres d'investissement ou de désinvestissement qui sera traité dès réception de la demande) et nous vous remercions à l'avance de votre patience.

Nous vous rappelons les adresses e-mail à utiliser :

- sales.support.france@cardifluxvie.lu
- sales.support.belgique@cardifluxvie.lu
- sales.support.luxembourg.suisse@cardifluxvie.lu
- sales.support.italie@cardifluxvie.lu
- sales.support.ml@cardifluxvie.lu

Au cours des prochaines semaines, nous allons devoir être collectivement flexibles et agiles, afin d'agir au mieux de l'intérêt des clients. Vos contacts habituels se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire relative à ces mesures.

Cordialement,

Ce document a été rédigé en fonction des dispositions législatives, réglementaires et de la jurisprudence en projet ou connues à la date de sa rédaction. En conséquence, ce document ne saurait en aucun cas être compris ni comme un quelconque conseil juridique, financier ou fiscal donné au lecteur ; ni comme une sollicitation à vendre ou acheter un produit financier ou un produit d'assurance. L'objet du document ayant comme finalité de transmettre de l'information, il ne saurait, de ce fait, engager la responsabilité de son auteur. L'information transmise n'a en aucun cas vocation de se substituer aux connaissances et compétences du lecteur et il est vivement recommandé de solliciter les conseils d'un professionnel indépendant et qualifié.