

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Vous offrir la meilleure qualité de service est au coeur de nos préoccupations. Toutefois, dans le cas où vous seriez confronté(e) à une situation qui ne vous convient pas ou que vous ne comprenez pas, vous avez la possibilité d'adresser votre réclamation aux interlocuteurs mentionnés ci-dessous.

Mirabaud & Cie (Europe) S.A., succursale en France (**la Banque**) établit, met en oeuvre et maintient opérationnelles des procédures efficaces et transparentes en vue d'un traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées à la Banque.

Une réclamation est définie comme étant une plainte introduite par écrit auprès de la Banque par un client ou autre tiers en relation d'affaires concernant un produit ou un service financier fourni. L'objectif est de faire reconnaître un droit ou de redresser un préjudice.

A qui vous adresser ?

1 - Les personnes souhaitant transmettre une réclamation sont invitées à l'envoyer par écrit, accompagnée de documents justificatifs, à l'attention de leur gérant privé à l'adresse suivante :

- par courrier à l'adresse, 13 Avenue Hoche – 75008 PARIS
- par email à reclamation@mirabaud.fr

Pensez à nous indiquer votre numéro de compte, vos noms et adresses.

La Banque a pour objectif que les réclamations soient traitées avec soin, de manière consistante et vérifiable et dans un délai raisonnable. Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation, vous recevrez confirmation de sa prise en charge. Si des recherches devraient être nécessaires, vous recevrez la réponse dans un délai de 2 mois maximum. Si la Banque est dans l'incapacité de fournir une réponse dans ce délai, elle vous informera des causes de ce retard et indiquera la date à laquelle elle s'attend à pouvoir fournir une réponse.

Toutefois, dans le cas d'une réclamation relative aux services de paiement, vous recevrez une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, la Banque vous envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le client reçoit une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Il est recommandé de transmettre les réclamations par courrier postal recommandé avec accusé de réception (preuve légale de réception) afin de s'assurer de leur réception.



2 – Dans l’hypothèse où vous n’avez toujours pas obtenu satisfaction, vous pouvez adresser votre réclamation à l’attention du Directeur responsable du traitement des réclamations de Mirabaud & Cie (Europe) S.A, succursale en France :

- par courrier à l’adresse 13 Avenue Hoche – 75008 PARIS

La Banque s’engage à ce que la réclamation soit transmise à la personne responsable et elle s’engage à apporter une réponse rapide, complète et respectueuse, en accord avec ses obligations légales ainsi que ses principes d’intégrité et d’équité de traitement des clients. La Banque fournira une explication complète de sa position quant à la réclamation.

Pour un meilleur suivi, nous vous remercions de nous indiquer les références du courrier de réponse que vous avez reçu lors du premier recours.

3 – Si après avoir introduit une demande auprès du Directeur responsable du traitement des réclamations, vous n’avez pas obtenu de réponse ou de réponse que vous considérez comme satisfaisante dans les délais, vous avez la possibilité de recourir gratuitement au médiateur de la FBF dans un délai d’un an à compter de la communication formelle de votre plainte au Directeur responsable du traitement des réclamations ou à l’AMF dans les conditions énoncées ci-dessous.

La réclamation peut être introduite soit :

- en remplissant le formulaire de réclamation en ligne disponible à l’adresse suivante :

<https://lemediateur.fbf.fr/Saisine>

- en adressant un dossier * au médiateur en courrier simple, à l’adresse postale suivante :

**Le médiateur auprès de la FBF
CS 151
75422 Paris Cedex 09**

* *Le dossier de demande de médiation doit impérativement contenir :*

- *Les nom et prénom de la personne concernée et son adresse*
- *Le nom de l’établissement de crédit concerné*
- *Des explications sur le différend et les échanges avec la banque*
- *La copie du courrier de réclamation qui a été adressé à la banque, la lettre de réponse du service en charge du traitement des réclamations ; en l’absence de réponse de la banque au bout de deux mois, la seule copie du courrier de réclamation précité suffit à la saisine*
- *Les attentes du client et le cas échéant le montant du préjudice subi*
- *Tout document qui serait utile à l’étude du dossier.*



Dans le cas d'un différend relatif à un instrument financier, vous disposez du choix, à votre seule convenance, de vous adresser, pour tout ou partie du litige, soit à la FBF aux coordonnées qui figurent ci-dessus, soit au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)¹ :

- Par courrier : Le Médiateur – Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- Par Internet : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

¹ Dès lors que le client a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612-2 du code de la consommation, l'autre médiateur.