

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Vous offrir la meilleure qualité de service est au cœur 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. (la **Banque**) établit, met en œuvre 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
Avenue de la Liberté, 25, L-1931 Luxembourg
- par fax au (+352) 2837 14 86
- par email à reclamation@mirabaud.com

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 1 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 vous fournir une réponse.

Toutefois, dans le cas d'une réclamation relative aux services de paiement qui entrent dans le champ d'application de la loi modifiée du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, vous recevrez une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, qui peut être étendu dans certains cas de figure décrits dans nos conditions générales en ne dépassant pas 50 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

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.

- par courrier à l'adresse
Avenue de la Liberté, 25, L-1931 Luxembourg
- par fax au (+352) 2837 14 86

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.



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.

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 – La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

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 un délai d'1 mois, vous avez la possibilité de faire une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation auprès de la CSSF. Vous pouvez y recourir dans un délai d'un an à compter de la communication formelle de votre plainte au Directeur responsable du traitement des réclamations.

La réclamation peut être introduite soit :

- en remplissant le formulaire de réclamation en ligne auquel peuvent être joints tous les documents pertinents disponible à l'adresse : <https://www.cssf.lu/fr/consommateur/reclamations>
- ou en envoyant le formulaire de réclamation complété (PDF) :
 - o soit par voie postale (par courrier simple, un courrier recommandé n'est pas requis) à l'adresse suivante :
Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
 - o ou par fax au numéro suivant :
(+352) 26 25 1-2601 ;
 - o ou par courrier électronique à l'adresse suivante : reclamation@cssf.lu