



UNION BANCAIRE PRIVÉE

INFORMATIONS SYNTHÉTIQUES SUR LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

L'objectif d'Union Bancaire Privée (Europe) S.A. (la « Banque ») est de fournir des services efficaces et de qualité à tous ses clients. Si, malgré nos efforts, vos attentes ne sont pas totalement satisfaites, vous trouverez ci-dessous de plus amples informations sur notre procédure de traitement des réclamations.

1. COMMENT FORMULER VOTRE RÉCLAMATION ?

Dans l'hypothèse où vous souhaiteriez nous faire part de difficultés, d'une insatisfaction ou d'un désaccord, vous pouvez formuler votre réclamation par courrier, email, fax ou à l'oral auprès des personnes mentionnées au point 2 ci-dessous.

Afin d'assurer un traitement efficace et optimal de cette réclamation, nous vous prions de bien vouloir préciser et confirmer par écrit votre identité, le numéro ou l'intitulé du compte concerné, vos coordonnées, le lieu et la date de votre réclamation, le nom du gérant de votre relation, l'objet, les motifs et les circonstances entourant votre réclamation, sans oublier de signer celle-ci.

Nous vous saurions gré également de joindre en annexe à votre réclamation tout document que vous jugeriez utile pour permettre à la Banque de procéder à un examen approfondi de votre réclamation.

2. A QUI ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION ?

En cas de difficulté ou de questions, votre chargé de compte reste votre meilleur interlocuteur. Vous pouvez donc lui faire part de tout sujet. A défaut, le responsable du département « Private Banking », qui est le responsable du traitement des réclamations, peut toujours être contacté pour répondre à vos difficultés.

Dans l'hypothèse où les réponses de ces premiers interlocuteurs ne vous donneraient pas entière satisfaction, sachez que vous pouvez toujours adresser votre réclamation au « Responsable de la Direction autorisée ».

Toutes ces personnes peuvent être contactées à l'adresse postale suivante : 287-289, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg ou au numéro de téléphone suivant : (+352) 228 007 1 ou au numéro de fax suivant : (+352) 228 007 220.

3. PROCÉDURE DE TRAITEMENT

A réception de votre réclamation, un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de dix (10) jours ouvrables à moins qu'une réponse puisse vous être adressée dans ce délai.

Après analyse de votre dossier, vous recevrez une réponse écrite dans le mois suivant la réception de votre réclamation (quinze (15) jours ouvrables dans le contexte des réclamations relatives aux services de paiement). Toutefois, si la complexité ou les recherches requises par votre demande nécessitent un délai de traitement plus long, la Banque vous en informera et vous indiquera le délai prévisible de retour, sans que celui-ci ne puisse excéder trente-cinq (35) jours ouvrables dans le cadre des réclamations en lien avec la fourniture de services de paiement.

4. PROCÉDURE DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES RÉCLAMATIONS - CSSF

Si malgré tous nos efforts, nous ne sommes pas en mesure de vous apporter une réponse satisfaisante, sachez que vous pouvez recourir à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Votre demande devra être déposée auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un an après votre réclamation auprès de la Banque.



Cette demande doit être introduite sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse de la CSSF au 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, soit par télécopie adressée à la CSSF au numéro (+352) 26 25 12601, soit par courrier électronique à l'adresse reclamation@cssf.lu, soit en en complétant le formulaire disponible sur le site Internet de la CSSF (<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>), où vous trouverez par ailleurs le Règlement CSSF n°16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations).