



## Directive Réclamations

Référence: GP00450

Champ d'application: Groupe UBP

Entrée en vigueur: 15 décembre 2017

Dernière mise à jour: 08 novembre 2021

---

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Objectif .....</b>  | <b>2</b> |
| <b>2. Champ d'application .....</b>                               | <b>2</b> |
| <b>3. Politique de la Banque à l'égard des réclamations .....</b> | <b>3</b> |
| <b>4. Traitement des réclamations .....</b>                       | <b>3</b> |



## Directive Réclamations

Référence: GP00450

Champ d'application: Groupe UBP

Entrée en vigueur: 15 décembre 2017

Dernière mise à jour: 08 novembre 2021

---

### 1. Objectif

Lorsqu'un client transmet une réclamation auprès de la Banque (ou d'une entité de celle-ci), il marque son mécontentement par rapport à un fait, à un produit ou service, ou à tout autre événement ayant généré une insatisfaction.

Dans tous les cas, sans égard au fait que la réclamation soit justifiée ou non, la Banque offre au réclamant la possibilité de s'expliquer, d'obtenir des justifications sur la position de la Banque et/ou des clarifications sur la qualité des prestations et des services de cette dernière enfin, le cas échéant, la Banque peut proposer une démarche de conciliation constructive.

Au vu des indicateurs que peuvent constituer les réclamations, la Banque porte une grande attention au traitement de celles-ci, à leur résolution avec célérité et efficacité, ainsi qu'aux enseignements qu'elle peut en tirer.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Champ d'application territorial

La présente directive s'applique aux entités suisses du Groupe et à ses succursales et filiales étrangères, y compris aux bureaux de représentation.

#### 2.2 Champ d'application matériel

La présente directive s'applique à toute plainte de la part d'un client en lien avec des services ou produits financiers fournis par la Banque.

La Banque tient compte, lors de la réception d'une réclamation, des délais de réponses spécifiques définis par la réglementation applicable.



### **3. Politique de la Banque à l'égard des réclamations**

Les réclamations peuvent être une source d'identification de divers risques, à savoir notamment les risques juridiques et réglementaires, de réputation et opérationnels.

Les causes des réclamations, telles que perçues par le réclamant, peuvent être variées et de plusieurs ordres, tels par exemple un retard, une erreur dans l'exécution d'une instruction, la nécessité d'obtenir des explications sur la facturation de certains frais, sur la chute du cours d'un produit financier ou sur un service bancaire particulier.

Pour ces raisons, la Banque accorde une grande importance à l'identification et au traitement des réclamations afin de s'assurer de la robustesse de ses processus internes.

La présente Directive, publiée sur le site internet de la Banque, permet à la clientèle de connaître les possibilités de réclamations et notre engagement à les traiter en toute impartialité.

Si la réclamation ne se résout pas rapidement par une explication de l'attaché de clientèle, le service responsable du traitement des réclamations au sein de notre Groupe est le Département Juridique.

Le réclamant dispose également de la possibilité d'adresser sa réclamation à un organisme indépendant de conciliation.

Au siège du Groupe, cet organisme indépendant est l'Ombudsman des Banques Suisses, Bahnhofplatz 9, 8021 Zurich, Suisse (<http://www.bankingombudsman.ch/fr/contact/>)

### **4. Traitement des réclamations**

Le service en charge du traitement des réclamations reçues y répond avec célérité après avoir pu établir les faits ayant conduit à la réclamation. Une réponse est dès lors apportée dans les meilleurs délais. Le réclamant reçoit au besoin un accusé de réception.

La Banque procède à un inventaire des réclamations reçues, des motifs évoqués et à une analyse interne des conséquences incluant le caractère fondé ou non des réclamations. Ces informations sont soumises aux organes dirigeants de la Banque..

Un contrôle indépendant de l'application de la Directive peut être effectué.