

# MIRABAUD

## POLÍTICA DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE CLIENTES

Trabajamos para ofrecerle un servicio de la máxima calidad. No obstante, si se encuentra ante una situación que no le satisface o que no comprende, puede enviar su reclamación a los contactos que se mencionan a continuación.

Mirabaud & Cie (Europe) S.A. (el Banco) establece, aplica y mantiene procedimientos operativos eficaces y transparentes con vistas a una tramitación razonable y rápida de las reclamaciones que se dirigen al Banco.

Una reclamación se define como una queja presentada por escrito ante el Banco por un cliente u otra tercera parte que mantenga relaciones comerciales con el Banco en relación con un producto o servicio financiero prestado por éste. Su objeto es el reconocimiento de un derecho o la reparación de un perjuicio.

### ¿A quién debe dirigirse?

1. Se invita a las personas que deseen presentar una reclamación a que envíen las mismas por escrito al Banco a la siguiente dirección:

- por correo postal a 6B, rue du Fort Niedergrünewald, L-2226 Luxemburgo.
- por correo electrónico a [reclamation@mirabaud.com](mailto:reclamation@mirabaud.com).

En caso de reclamaciones relativas a Mirabaud & Cie (Europe) S.A. - Sucursal en Francia, las personas que deseen presentar una reclamación deberán enviarla por escrito a la siguiente dirección:

- por correo postal a 54-56, Avenue Hoche, 75008 París, Francia.
- por correo electrónico a [reclamation@mirabaud.fr](mailto:reclamation@mirabaud.fr).

En caso de reclamaciones relativas a Mirabaud & Cie (Europe) S.A. - Sucursal en España, las personas que deseen presentar una reclamación deberán enviarla por escrito a la siguiente dirección:

- por correo postal a Fortuny, 6 - 2ª Planta / 28010 Madrid, España.
- por correo electrónico a [SAC@mirabaud.com](mailto:SAC@mirabaud.com).

En este caso, le rogamos consulte el "Reglamento para la Defensa del Cliente" relativo a la Sucursal en España disponible también en este sitio web.

En caso de reclamaciones relativas a Mirabaud & Cie (Europe) S.A. – Sucursal en Reino Unido, las personas que deseen presentar una reclamación deberán a enviarla por escrito a la siguiente dirección:

- por correo postal a 5th Floor, 10 Bressenden Place, SW1E 5DH Londres, Reino Unido.
- por correo electrónico a [complaint.uk@mirabaud.com](mailto:complaint.uk@mirabaud.com).

No olvide indicar su número de cuenta, su nombre y su dirección.

El objetivo del Banco es tramitar las reclamaciones con esmero, de forma coherente y verificable

### Mirabaud & Cie (Europe) SA

6B, rue du Fort Niedergrünewald L-2226 Luxembourg / T +352 27 12 83 00 F +352 28 37 14 86  
Adresse postale: BP 1223 L-1012 Luxembourg / [www.mirabaud.com](http://www.mirabaud.com)



y en un plazo razonable. En el plazo de 10 días laborables a partir de la recepción de su reclamación recibirá confirmación de que su reclamación será atendida. Recibirá una respuesta definitiva en un plazo máximo de 1 mes, si es necesario realizar investigaciones. Si el Banco no puede darle una respuesta en ese plazo, le informará de las razones del retraso y de la fecha en que espera proporcionarle una respuesta.

No obstante, en caso de reclamación relativa a servicios de pago que entren dentro del ámbito de aplicación de la ley modificada de 10 de noviembre de 2009 relativa a los servicios de pago, recibirá una respuesta definitiva en un plazo máximo de 15 días laborables a partir de la recepción de la reclamación, que podrá ampliarse, en determinados casos descritos en nuestras condiciones generales, hasta un máximo de días que no supere los 50 días laborables a partir de la recepción de la reclamación.

**2.** En caso de que aún no quede satisfecho, podrá ponerse en contacto con la persona responsable de la tramitación de las reclamaciones a nivel de dirección enviando su reclamación a la atención de la Dirección de Mirabaud & Cie (Europe) S.A.

- por correo postal a 6B, rue du Fort Niedergrünewald, L-2226 Luxemburgo.

El Banco se compromete a transmitir la reclamación a la persona responsable y a proporcionar una respuesta rápida, completa y respetuosa, de conformidad con las obligaciones legales y los principios de integridad y equidad en el trato a

los clientes. El Banco proporcionará una explicación completa de su posición en relación con la reclamación.

Se recomienda presentar las reclamaciones por correo certificado con acuse de recibo (prueba legal de recepción) para garantizar su recepción.

Para un seguimiento rápido, le rogamos que indique la referencia de la respuesta que recibió cuando presentó su reclamación en primera instancia.

**3.** La "Commission de Surveillance du Secteur Financier" (CSSF).

Si no ha recibido una respuesta o una respuesta que considere satisfactoria en el plazo de 1 mes a partir de la presentación de su reclamación ante la persona responsable a nivel de dirección de la tramitación de reclamaciones, tiene la posibilidad de presentar una reclamación extrajudicial ante la CSSF. Puede presentar dicha reclamación en el plazo de 1 año a partir de la presentación de la reclamación ante la persona responsable de la tramitación de reclamaciones a nivel de dirección.

La reclamación puede presentarse:

- rellenando el formulario de reclamación online, al que se pueden adjuntar todos los documentos pertinentes, disponible en la siguiente dirección: <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html>.
- o enviando el formulario de reclamación cumplimentado (PDF).



- bien por correo postal (envío ordinario, no se requiere carta certificada) a la siguiente dirección: Commission de Surveillance du Secteur Financier – Département I Legal CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg.
- o por fax al número (+352) 26 25 1-2601.
- o por correo electrónico a la siguiente dirección: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu).

#### 4. El "Commissariat aux Assurances" (CAA).

Si no ha recibido una respuesta o una respuesta que considere satisfactoria en el plazo de 90 días a partir de la presentación de su reclamación relacionada con los servicios de correduría de seguros de vida ante la persona responsable a nivel de dirección de la tramitación de reclamaciones, tiene la posibilidad de presentar una reclamación extrajudicial ante el CAA. Puede presentar dicha reclamación en el plazo de un año a partir de la presentación de la reclamación ante la persona responsable de la gestión de reclamaciones a nivel de dirección.

La reclamación puede presentarse:

- rellenando el formulario de reclamación online, al que se pueden adjuntar todos los documentos pertinentes, disponible en la siguiente dirección: [https://www.caa.lu/uploads/documents/files/DRER\\_EN.pdf](https://www.caa.lu/uploads/documents/files/DRER_EN.pdf).
- o enviando el formulario de reclamación cumplimentado (PDF).
- bien por correo postal (envío ordinario, no se requiere carta certificada) a la siguiente dirección Commissariat aux Assurances, 11 Rue Robert Stumper, 2557 Gasperich Luxemburgo.
- o por fax al número (+352) 22 69 10.
- o por correo electrónico a la siguiente dirección: [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu).