

# MIRABAUD

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Nous nous efforçons de vous offrir un service de la plus haute qualité. Si, toutefois, vous êtes confronté à une situation qui ne vous satisfait pas ou que vous ne comprenez pas, vous pouvez adresser votre réclamation aux contacts mentionnés ci-dessous.

Mirabaud & Cie (Europe) S.A. (la «**Banque**») établit, applique et maintient des procédures opérationnelles efficaces et transparentes en vue d'un traitement raisonnable et rapide des réclamations qui lui sont adressées.

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

### Qui contacter ?

1. Les personnes qui souhaitent introduire une réclamation sont invitées à l'envoyer par écrit à la Banque à l'adresse suivante :

- Par courrier au 6B, rue du Fort Niedergrünwald, L-2226 Luxembourg.
- Par courrier électronique à l'adresse [reclamation@mirabaud.com](mailto:reclamation@mirabaud.com).

En cas de réclamation concernant Mirabaud & Cie (Europe) S.A. - Succursale française, les personnes qui souhaitent déposer une réclamation

sont invitées à l'envoyer par écrit à l'adresse suivante :

- Par courrier à 54-56, Avenue Hoche, 75008 Paris, France.
- Par courrier électronique à [reclamation@mirabaud.fr](mailto:reclamation@mirabaud.fr).

En cas de réclamation concernant Mirabaud & Cie (Europe) S.A. - Succursale espagnole, les personnes qui souhaitent déposer une réclamation sont invitées à l'envoyer par écrit à l'adresse suivante :

- Par courrier à Calle Fortuny, 6 - 2ª Planta / 28010 Madrid, Espagne.
- Par courrier électronique à l'adresse [SAC@mirabaud.com](mailto:SAC@mirabaud.com).

Veuillez consulter le «Règlement sur la protection des clients» concernant la succursale espagnole, également disponible sur le site internet de la Banque.

En cas de réclamation concernant Mirabaud & Cie (Europe) S.A. – succursale anglaise, les personnes qui souhaitent déposer une réclamation sont invitées à l'envoyer par écrit à l'adresse suivante :

- Par courrier à 5th Floor, 10 Bressenden Place, SW1E 5DH Londres, Royaume-Uni.
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [london.complaints@mirabaud.com](mailto:london.complaints@mirabaud.com)

### Mirabaud & Cie (Europe) SA

6B, rue du Fort Niedergrünwald 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)



N'oubliez pas d'indiquer votre numéro de compte, votre nom et votre adresse.

L'objectif de la Banque est de traiter les réclamations avec soin, de manière cohérente et vérifiable et dans un délai raisonnable. Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, vous recevrez une confirmation que cette dernière sera traitée. Vous recevrez une réponse définitive dans un délai maximum d'un mois, si des investigations sont nécessaires. Si la Banque n'est pas en mesure de vous fournir une réponse dans ce délai, elle vous informera des raisons de ce retard et de la date à laquelle elle compte vous fournir une réponse.

Toutefois, en cas de réclamation relative à des services de paiement entrant dans le champ d'application de la loi modifiée du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, vous recevrez une réponse définitive dans un délai maximum de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, ce délai pouvant être prolongé, dans certains cas décrits dans nos conditions générales, jusqu'à un maximum de jours ne dépassant pas 50 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

**2.** Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez vous adresser à la personne responsable du traitement des réclamations au niveau de la direction en envoyant votre réclamation à l'attention de la direction de Mirabaud & Cie (Europe) S.A.

- Par courrier au 6B, rue du Fort Niedergrünwald, L-2226 Luxembourg.

La Banque s'engage à assurer la transmission de la réclamation à la personne responsable et à fournir une réponse rapide, complète et respec-

tueuse, conformément aux obligations légales et aux principes d'intégrité et d'équité à l'égard des clients. La Banque fournira une explication complète de sa position par rapport à la réclamation.

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

Pour un suivi rapide, veuillez indiquer les références de la réponse que vous avez reçue lorsque vous avez déposé votre réclamation en première instance.

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

Si vous n'avez pas reçu de réponse ou une réponse que vous estimez satisfaisante dans un délai d'un mois à compter de l'introduction de votre réclamation auprès du responsable du traitement des réclamations, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation extrajudiciaire auprès de la CSSF. Vous pouvez introduire cette réclamation dans un délai d'un an à compter de l'introduction de la réclamation auprès de la personne responsable au niveau de la direction du traitement des réclamations.

La réclamation peut être introduite :

- En remplissant le formulaire de réclamation en ligne auquel tous les documents pertinents peuvent être joints et qui est disponible à l'adresse suivante : <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html>.
- Soit en envoyant le formulaire de réclamation complété (PDF) : soit par courrier (envoi simple, sans lettre recommandée)



à l'adresse suivante: Commission de Surveillance du Secteur Financier - Service juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg.

- Ou par télécopie au numéro suivant : (+352) 26 25 1-2601.
- Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu).

#### 4. Le Commissariat aux Assurances (CAA).

Si vous n'avez pas reçu de réponse ou une réponse que vous estimez satisfaisante dans un délai de 90 jours à compter de l'introduction de votre réclamation liée à courtage en assurance-vie auprès du responsable du traitement des réclamations, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation extrajudiciaire auprès du CAA. Vous pouvez introduire cette réclamation dans un délai d'un an à compter de l'introduction de la réclamation auprès de la personne responsable au niveau de la direction du traitement des réclamations.

La réclamation peut être introduite :

- En remplissant le formulaire de réclamation en ligne auquel tous les documents pertinents peuvent être joints et qui est disponible à l'adresse suivante : [https://www.caa.lu/uploads/documents/files/DRER\\_FR.pdf](https://www.caa.lu/uploads/documents/files/DRER_FR.pdf).
- Soit en envoyant le formulaire de réclamation complété (PDF) : soit par courrier (envoi simple, sans lettre recommandée) à l'adresse suivante : Commissariat aux Assurances, 11 rue Robert Stumper, 2557 Gasperich, Luxembourg.
- Ou par télécopie au numéro suivant : (+352) 22 69 10.
- Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu).