

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

1. Généralités

La Banque Transatlantique Luxembourg (« la Banque ») a mis en place un dispositif de gestion des réclamations émanant de ses clients visant à traiter de manière efficace, transparente et rapide ces réclamations dans le plein respect de la réglementation applicable.

Ce dispositif s'applique à tous les clients.

2. Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme la réception de l'expression écrite ou orale par tout moyen traçable, émanant de tout client personne physique ou morale visant à faire reconnaître un droit ou à redresser un préjudice dans le cadre des services qui lui ont été fournis par la Banque.

3. Traitement des réclamations

La Banque s'engage à traiter sans frais toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du client,
- souci d'objectivité,
- recherche de la vérité,
- traçabilité des démarches pour garantir un traitement et un délai approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

La réclamation doit être adressée à l'interlocuteur habituel du client en indiquant qu'il s'agit d'une réclamation.

Le client doit préciser au minimum son numéro de compte, la prestation ou le service visé par la réclamation et exposer le motif de la réclamation de manière détaillée.

La Banque notifiera au client dans un délai de 10 jours la prise en charge de sa réclamation, sauf si une réponse a été apportée par la Banque avant l'expiration de ce délai. Cette notification mentionnera le nom et les coordonnées de la personne en charge du dossier si différent de son interlocuteur habituel.

Si le client n'obtient pas de réponse satisfaisante de son interlocuteur habituel, il a la possibilité d'adresser sa réclamation directement à :

*Service Réclamation
Banque Transatlantique Luxembourg
17 Côte d'Eich B.P. 884
L-2018 Luxembourg*

Une réponse circonstanciée est adressée au Client endéans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation de ce dernier.

En cas d'une résolution complexe entraînant un délai de traitement supérieur à un mois, le client en sera rapidement notifié.

4. Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

Si un client n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante de la Banque dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de sa réclamation, il peut recourir à la CSSF dans le cadre d'une demande de résolution extrajudiciaire.

Pour ce faire, le client doit introduire sa demande sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse de la CSSF ou par télécopie (coordonnées disponibles sur le site internet de la CSSF www.cssf.lu) soit via le formulaire publié sur le site internet de la CSSF.