

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En vertu du Règlement CSSF N° 16-07, une réclamation se définit comme « une plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ». Une réclamation peut être introduite par un client, une personne non encore cliente ou un tiers mandaté par un client, personne physique ou personne morale (un « **Réclamant** »), auprès de BEMO Europe Banque Privée (la « **Banque** »). De simples demandes d'informations ou d'explications ne peuvent être considérées comme étant des réclamations.

### MODALITES DE COMMUNICATION DE LA RECLAMATION

Le Réclamant peut transmettre une réclamation :

- Soit par courriel à : [compliance@bemo.lu](mailto:compliance@bemo.lu) ;
- Soit par courrier à la maison mère :  
BEMO Europe Banque Privée  
A l'attention de la « Fonction Compliance »  
26, Boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg

Cette réclamation devra au minimum contenir le numéro de compte (si le Réclamant dispose d'un compte), la prestation ou le service visé par la réclamation et exposer le motif de la réclamation de manière détaillée.

### TRAITEMENT DE LA REPONSE

Un accusé de réception de la réclamation sera adressé au Réclamant par écrit dans les 10 (dix) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse apportée au Réclamant se fait dans ce même délai.

Une réponse circonstanciée sera adressée au Réclamant dans un délai de 1 (un) mois à compter de la réception de la réclamation. En cas de dépassement de ce délai, une information de délai de traitement anticipé sera communiquée au Réclamant. En cas de résolution complexe entraînant un délai de traitement supérieur, le Réclamant en sera informé et la Banque indiquera la date à laquelle son examen sera susceptible d'être terminé.

Les réponses aux réclamations liées à des services de paiement seront adressées aux réclamants dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, cette dernière adressera une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre et précisant la date ultime à laquelle le réclamant recevra une réponse, sans que ce délai ne puisse dépasser 35 (trente-cinq) jours complémentaires.

## ESCALADE DES RECLAMATIONS A LA DIRECTION GENERALE

Le Réclamant considérant ne pas avoir obtenu satisfaction ou n'ayant pas obtenu de réponse pourra adresser sa réclamation directement à la direction générale de la Banque (la « **Direction Générale** ») à l'adresse suivante :

BEMO Europe Banque Privée  
A l'attention de la Direction Générale  
26, Boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg

Une réponse circonstanciée sera adressée au Réclamant dans le délai d'1 (un) mois à compter de la date de réception de la réclamation par la Direction Générale.

## REGLEMENT EXTRA JUDICIAIRE DES RECLAMATIONS SOUMISES A LA CSSF

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau de la Direction Générale n'a pas pu aboutir à une réponse satisfaisante, la Banque fournira une explication complète sur sa position et informera le Réclamant par écrit de l'existence de la procédure extrajudiciaire auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la « CSSF ») et, le cas échéant, son engagement de recourir à cette procédure.

Cette procédure a pour but de faciliter la résolution des réclamations à l'encontre de professionnels sans passer par une procédure judiciaire. La CSSF peut mettre fin à la procédure à tout moment si elle constate qu'une des parties utilise la procédure dans un autre but que la recherche d'une solution amiable à la réclamation. La procédure ne consiste pas en une procédure de médiation.

La procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations soumises à la CSSF est encadrée par le Règlement CSSF N° 16-07 disponible sur le site internet de la CSSF <http://www.cssf.lu> sur lequel des informations additionnelles sur la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations soumises à la CSSF sont également disponibles.

***Toute autre information relative à la gestion des réclamations est disponible gratuitement et sur simple demande adressée à la Banque qui tient par ailleurs à disposition de ses clients une politique détaillée relative à la gestion des réclamations.***