

Proceso de gestión de reclamaciones

En Lombard Odier nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio posible, pero sabemos que tal vez haya situaciones en que no satisfacemos plenamente sus expectativas y que usted nos llamará la atención al respecto.

Según las leyes europeas, es obligatorio que Lombard Odier (Europe) S.A. (el Banco) disponga de procedimientos escritos para la gestión rápida de las reclamaciones de los clientes con el fin de que se garantice que:

- dichas reclamaciones se gestionen en el plazo debido;
- cuando proceda, se adopten medidas correctoras de forma inmediata;
- nuestra respuesta, y cualquier información relacionada con ella, se redacte en un lenguaje sencillo de fácil comprensión;
- todos los departamentos y/o las personas pertinentes participen en la elaboración de la respuesta que le demos.

También se nos exige que publiquemos detalles sobre nuestro proceso de gestión de reclamaciones y los medios por los que puede ponerse en contacto con nosotros en relación con una queja.

Proceso de gestión de reclamaciones

- **Definiciones:** por “reclamación” se puede entender una queja o controversia que plantee un cliente por cualquier medio (por teléfono, mensaje electrónico, carta, una declaración expresa de un cliente durante una reunión con un empleado, etc.) para lograr el reconocimiento de un derecho o solicitar una compensación debido a una irregularidad o una pérdida. En este contexto, el término “controversia” se define como cualquier proceso que un abogado o cualquier otro tercero autorizado por el cliente emprenda contra el Banco, con independencia de cualquier posibilidad de incoar un procedimiento ante el Defensor del Cliente o un tribunal de justicia.
- **Contacto:** le animamos a que trate cualquier problema que tenga directamente con su gestor. Si no está satisfecho con la respuesta que obtenga, o si no considera adecuado ponerse en contacto directamente con su gestor para formular una reclamación, puede presentar una queja formal ante el Servicio de Gestión de Reclamaciones de su oficina, escribiendo a las siguientes direcciones postales y/o de correo electrónico:

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en Bélgica

Avenue Louise, 81 – boîte 12 B-1050 Bruxelles

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en France

8, rue Royale – 75008 Paris
cmpl-reclam-paris@lombardodier.com

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en el Reino Unido

Compliance Unit

Queensberry House – 3 Old Burlington Street
London W1S 3AB – United Kingdom

Lombard Odier (Europe) S.A., Luxembourg

291, route d’Arlon, L-1150 Luxembourg

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en España

Titular del Servicio de Atención al Cliente

Paseo de la Castellana 66, 4ª planta, 28046 Madrid
madrid@lombardodier.com

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en Italia
Via Santa Margherita 6 – 20121 Milano – Italia

Lombard Odier Gestión (España) S.G.I.I.C., SAU
Titular del Servicio de Atención al Cliente
Paseo de la Castellana 66, 4ª planta, 28046 Madrid
madrid@lombardodier.com

- **Plazo:** el Banco responderá a su reclamación dentro de los diez (10) días laborables siguientes a su recepción.
En el caso de que su reclamación se refiera a servicios de pago, el Banco la resolverá en un plazo de quince (15) días laborables desde la fecha de su recepción. En el caso de que no nos resulte posible resolver su reclamación en dicho plazo, le notificaremos de ello y procederemos a resolver su reclamación en un plazo máximo de treinta y cinco (35) días laborables.
Si su reclamación se refiere a otro tipo de cuestiones, la resolveremos en un plazo de treinta (30) días laborables.
- **Tramitación:** las reclamaciones verbales se recogerán por escrito. Todas las reclamaciones se comunican al gestor pertinente y a nuestro Departamento de Cumplimiento. Si procede, es posible que las reclamaciones lleguen a los directores de departamento, además de a la dirección superior de la compañía, de conformidad con nuestros procesos internos de gestión de reclamaciones.
En el caso de que usted no esté satisfecho con la manera en que el Banco ha gestionado su reclamación, puede usted dirigirse directamente a la Dirección del Banco escribiendo una carta a la siguiente dirección postal:
291, Route d'Arlon. L-1150 – Luxembourg.
- **Análisis:** las reclamaciones se analizan en colaboración con los departamentos del Banco implicados en las acciones descritas en la reclamación y con nuestro Departamento de Cumplimiento. Cuando sea necesario, es posible que el Departamento Jurídico del Banco también participe en su estudio.
- **El Defensor del Cliente:** si no hemos respondido a su reclamación en un plazo de ocho (8) semanas o si no está satisfecho con nuestra respuesta, puede ponerse en contacto de forma gratuita con el Defensor del Cliente de Servicios Financieros del país en el que se encuentre la sucursal del Banco:

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en Bélgica
Ombudsfín
Eue Belliard 15-17, box 8, 1040 Brussels

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en Francia
Monsieur le Médiateur auprès de la FBF
CS 151
75422 PARIS Cedex 09

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en el Reino Unido
The Financial Ombudsman Service
(<https://help.financial-ombudsman.org.uk/help>)
Exchange Tower
London E14 9SR
Tel: 0800 023 4567 // Email: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk



LOMBARD ODIER
LOMBARD ODIER DARIER HENTSCH

Lombard Odier (Europe) S.A., Luxembourg

CSSF

283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg.

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en España

Servicio de Reclamaciones del Banco de España (para reclamaciones relacionadas con los servicios bancarios)

Calle Alcalá 48, 28014 Madrid

Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

(para reclamaciones relacionadas con servicios de inversión)

Calle Edison 4, 28006 Madrid

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en Italia

Conciliatore Bancario Finanziario

www.conciliatorebancario.it

Lombard Odier Gestión (España) S.G.I.I.C., SAU

Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

Calle Edison 4, 28006 Madrid