

## Brochure de gestion des réclamations

Chez Lombard Odier, nous nous efforçons d'offrir le meilleur service possible à nos clients, mais nous savons qu'il peut y avoir des cas où nous ne répondons pas totalement à vos attentes et que vous souhaitez nous en faire part.

Conformément aux lois européennes, Lombard Odier (Europe) S.A. (la Banque), y inclus ses succursales dans l'Union Européenne et sa filial en Espagne – Lombard Odier Gestión (España) S.G.I.I.C., SAU – est tenue de mettre en place des procédures écrites relatives à la gestion rapide des réclamations et des réclamations potentielles des clients pour s'assurer:

- que les réclamations soient traitées en temps utiles;
- qu'une action corrective soit prise rapidement, au besoin;
- que notre réponse, et toute information y afférente, soient rédigées dans un langage clair et compréhensible;
- que tous les services et les personnes concernés participent à la préparation de notre réponse à votre réclamation.

Nous sommes également tenus de publier les détails de notre procédure de gestion des réclamations ainsi que les moyens à votre disposition pour nous contacter en cas de réclamation.

### Processus de gestion des réclamations

- **Définitions:** une «réclamation» se comprend comme une revendication d'un client ou un litige soumis par un client, quelle qu'en soit la forme (par téléphone, message électronique, courrier, déclaration exprimée par un client lors d'une réunion avec un employé, etc.) afin d'obtenir la reconnaissance d'un droit ou réparation pour une action fautive ou une perte. Dans ce contexte, un «litige» est défini comme tout cas soumis à la Banque par un avocat ou tout autre tiers mandaté par le client, indépendamment de toute procédure éventuelle déjà devant le médiateur ou un tribunal compétent.
- **Contacts:** nous vous encourageons à discuter de toute inquiétude que vous pouvez avoir avec votre chargé de relation. Si sa réponse ne vous satisfait pas, ou si vous ne souhaitez pas contacter directement votre chargé de relation pour soumettre une réclamation, vous pouvez déposer une réclamation officielle auprès du Service de Gestion des réclamations de votre bureau à l'adresse suivante ou à l'adresse électronique suivante :

#### **Lombard Odier (Europe) S.A., Succursale de Belgique**

Avenue Louise, 81 – boîte 12 B-1050 Bruxelles

#### **Lombard Odier (Europe) S.A., Succursale de France**

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

#### **Lombard Odier (Europe) S.A., Succursale du Royaume-Uni**

##### ***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., Succursale d'Espagne**

##### ***Titular del Servicio de Atención al Cliente***

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

**Lombard Odier (Europe) S.A., Succursale d'Italie**  
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

**Calendrier:** la Banque vous notifiera de la bonne réception de votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables à dater de la réception de celle-ci.

Les réclamations en rapport avec la prestation d'un service de paiement sont traitées dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant leur réception. Dans l'éventualité où il ne nous serait pas possible de respecter ce délai, nous vous en notifierons et vous fournirons une réponse dans un délai maximum de trente-cinq (35) jours ouvrables à dater de la réception de votre réclamation.

Les réclamations ayant trait à toute autre matière sont traitées dans un délai de trente (30) jours ouvrables.

- **Traitement:** les réclamations communiquées verbalement sont consignées par écrit. Toutes les réclamations sont communiquées au chargé de relation concerné et à notre unité Compliance. Le cas échéant, les réclamations peuvent être transmises aux chefs d'unités ainsi qu'à la direction de la Banque, conformément à nos processus de traitement des réclamations.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre réclamation est traitée, vous pouvez en référer par écrit directement aux responsables de la Banque à l'adresse suivante: 291, Route d'Arlon, L-1150- Luxembourg.

- **Analyse:** les réclamations sont analysées en collaboration avec les unités de la Banque concernées par les actions décrites dans la réclamation et avec notre unité Compliance. Au besoin, le service juridique de la Banque peut également intervenir.
- **Médiateur:** si nous n'avons pas répondu à votre réclamation dans un délai de huit (8) semaines, ou si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez alors contacter, sans frais, le médiateur des services financiers concerné dans le pays du bureau de la Banque:

**Lombard Odier (Europe) S.A., succursale de Belgique**  
**Ombudsfín**  
Eue Belliard15-17, box 8, 1040 Brussels

**Lombard Odier (Europe) S.A., succursale de France**  
**Monsieur le Médiateur auprès de la FBF**  
CS 151  
75422 PARIS Cedex 09

**Lombard Odier (Europe) S.A., succursale du Royaume-Uni**  
**The Financial Ombudsman Service**  
(<https://help.financial-ombudsman.org.uk/help>)  
Exchange Tower  
London E14 9SR  
Tél.: 0800 023 4567 // E-mail: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto: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., succursale d'Espagne**

**Servicio de Reclamaciones del Banco de España** (pour les réclamations relatives aux services bancaires)

Calle Alcalá 48, 28014 Madrid

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

(pour les réclamations relatives aux services d'investissement)

Calle Edison 4, 28006 Madrid

**Lombard Odier (Europe) S.A., succursale d'Italie**

**Conciliatore Bancario Finanziario**

[www.conciliatorebancario.it](http://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