

Processo di gestione dei reclami

Nonostante gli sforzi profusi da Lombard Odier per offrire ai suoi clienti un livello di servizio ottimale, siamo consapevoli che possono verificarsi casi in cui gli standard forniti non soddisfano del tutto le vostre aspettative e si rende necessario un intervento da parte nostra.

Ai sensi della normativa europea, Lombard Odier (Europe) S.A. compresi i suoi settori all'interno dell'Unione Europea e della sua controllata incompresi i suoi settori all'interno dell'Unione Europea e della sua controllata in Spagna - Lombard Odier Gestión (España) S.G.I.I.C., SAU (la Banca) è tenuta a porre in atto procedure scritte per sollecitare la gestione dei reclami di clienti esistenti e potenziali, al fine di assicurare che:

- i reclami siano gestiti in maniera tempestiva;
- laddove necessario, siano immediatamente adottate le opportune misure correttive;
- la nostra risposta, e qualsiasi informazione ad essa correlata, sia redatta con un linguaggio semplice, di facile comprensione;
- tutte le unità e/o gli individui interessati siano coinvolti nella redazione della nostra risposta.

Inoltre siamo tenuti a fornire una descrizione accurata del nostro processo di gestione dei reclami e dei mezzi di segnalazione a vostra disposizione.

Processo di gestione dei reclami

- **Definizioni:** per “reclamo” si intende una rivendicazione o una controversia sollevata da un cliente in qualsiasi forma (canale telefonico, messaggio elettronico, lettera, dichiarazione espressa da un cliente nel corso di un colloquio con un dipendente, ecc.) per ottenere il riconoscimento di un diritto o richiedere il risarcimento per un'irregolarità o una perdita. In questo contesto, per “controversia” si intende qualsiasi istanza sottoposta alla Banca da parte di un legale o qualsiasi altra parte terza incaricata da un cliente, indipendentemente da eventuali altri procedimenti già presentati innanzi al conciliatore competente o a un tribunale.
- **Contatti:** vi invitiamo a discutere eventuali problemi direttamente con il vostro relationship manager. Se non siete soddisfatti della risposta o preferite non contattare direttamente il vostro relationship manager, potete presentare un reclamo ufficiale al Servizio di Gestione Reclami della vostra sede ai seguenti indirizzi e/o indirizzi e-mail:

Lombard Odier (Europe) S.A., Belgio
Avenue Louise, 81 - boîte 12 B-1050 Bruxelles

Lombard Odier (Europe) S.A., Francia
8, rue Royale - 75008 Paris
cmlp-reclam-paris@lombardodier.com

Lombard Odier (Europe) S.A., Regno Unito
Queensberry House - 3 Old Burlington Street
London W1S 3AB - United Kingdom

Lombard Odier (Europe) S.A., Lussemburgo
291, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg

Lombard Odier (Europe) S.A., Spagna
Paseo de la Castellana 66, 4ª planta,
28046 Madrid
madrid@lombardodier.com

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

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

- **Tempistiche:** la Banca accusa ricevuta del suo reclamo di dieci (10) giorni lavorativi dalla sua ricezione. Se la richiesta riguarda i servizi di pagamento, lo risolveremo entro quindici (15) giorni lavorativi che contano a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo. Qualora non sia possibile risolvere il problema nel periodo fatto riferimento, vi informeremo di conseguenza e affronteremo la questione all'interno di un ritardo massimo di trentacinque (35) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Se la richiesta si riferisce ad altri argomenti, lo affronteremo entro un termine di trenta (30) giorni lavorativi che contano a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo.
- **Elaborazione:** i reclami verbali saranno registrati in forma scritta. Tutti i reclami vengono segnalati al rispettivo relationship manager e alla nostra Unità Compliance. Laddove necessario, i reclami possono essere trasferiti ai responsabili delle unità nonché al senior management, secondo quanto stabilito dalle nostre procedure interne di gestione dei reclami. Se non è soddisfatto della manipolazione del suo reclamo, è possibile scrivere direttamente alla gestione della Banca a: 291, d'Arlon di route. L -1150 - Lussemburgo.
- **Analisi:** i reclami vengono analizzati in accordo con le rispettive unità della Banca interessate dalle azioni descritte nel reclamo e con la nostra Unità Compliance. Laddove necessario, potrebbe essere chiamato in causa anche l'Ufficio Legale della Banca.
- **Conciliatore:** se è insoddisfatto dell'elaborazione del vostro reclamo o con la nostra risposta, è possibile ottenere in contatto con il mediatore di servizi finanziari nel paese dell'ufficio della Banca, gratuitamente:

**Lombard Odier (Europe) S.A., Belgio
Ombudsfin**

Eue Belliard 15-17, box 8, 1040 Brussels

**Lombard Odier (Europe) S.A., Francia
Monsieur le Médiateur auprès de la FBF**

CS 151, 75422 PARIS Cedex 09

**Lombard Odier (Europe) S.A., Regno Unito
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 (Europe) S.A., Lussemburgo CSSF
283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg.**Lombard Odier (Europe) S.A., Spagna
Servicio de Reclamaciones del Banco de España
(for complaints related to banking services)**

Calle Alcalá 48, 28014 Madrid

**Servicio de Reclamaciones de la Comisión
Nacional del Mercado de Valores (CNMV)
(for complaints related to investment services)**

Calle Edison 4, 28006 Madrid

**Lombard Odier (Europe) S.A., Italy Branch
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