

Complaint Handling Brochure

Bij Lombard Odier trachten we onze cliënten de best mogelijke dienstverlening te bieden, maar we erkennen dat we soms niet volledig aan uw verwachtingen tegemoetkomen en u ons hierop moet wijzen.

Krachtens de Europese wetgeving moet Lombard Odier (Europe) S.A. (de Bank) over schriftelijke procedures beschikken voor de onmiddellijke behandeling van klachten van cliënten en potentiële cliënten zodat:

- klachten tijdig worden behandeld;
- waar nodig, onmiddellijk de nodige remediëringmaatregel wordt genomen;
- onze reactie, en alle informatie in verband ermee, duidelijk en gemakkelijk verstaanbaar wordt opgesteld;
- bij de voorbereiding van onze reactie aan u alle relevante eenheden en/of personen worden betrokken.

We moeten ook gegevens over ons klachtenbehandelingsproces publiceren evenals de wijzen waarop u met ons contact kunt opnemen over een klacht.

Klachtenbehandelingsproces

- **Definities:** een 'klacht' kan worden begrepen als een claim of geschil van een cliënt in welke vorm ook (telefonisch, e-mail, brief, verklaring door een cliënt tijdens een vergadering met een medewerker, enz.) om erkenning van een recht of herstel van een onrecht of voor een verlies te verkrijgen. In deze context wordt 'geschil' gedefinieerd als een casus die door een advocaat of een andere door een cliënt gevolmachtigde derde wordt gericht aan de Bank, onafhankelijk van proceduremogelijkheden die voor de relevante ombudsman of een rechtbank zijn ingesteld.
- **Contacten:** we moedigen u aan om al uw bekommernissen rechtstreeks met uw relatiebeheerder te bespreken. Als u niet tevreden bent met het antwoord of u niet rechtstreeks contact wilt opnemen met uw relatiebeheerder om een klacht in te dienen, kunt u een formele klacht indienen bij de dienst Klachtenbeheer van uw kantoor op de volgende adressen en/of e-mailadressen:

Lombard Odier (Europe) S.A., Belgium Branch

Louizalaan 81 – bus 12 B-1050 Brussel

Lombard Odier (Europe) S.A., France Branch

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

Lombard Odier (Europe) S.A., UK Branch

Queensberry House - 3 Old Burlington Street
London W1S 3AB – Verenigd Koninkrijk

Lombard Odier (Europe) S.A., Luxembourg

291, route d'Arlon, L-1150 Luxemburg

Lombard Odier (Europe) S.A., Spain Branch

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

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

Via Santa Margherita 6 – 20121 Milano

- **Timing:** de Bank reageert op een klacht binnen tien (10) dagen na ontvangst ervan, tenzij het antwoord niet voor de hand liggend is en bijkomend onderzoek vereist is. In dat geval neemt uw relatiebeheerder binnen (5) dagen contact met u op om de ontvangst van de klacht te bevestigen. In dit laatste geval krijgt u ons antwoord binnen de dertig (30) dagen. In het onwaarschijnlijke geval dat er gedurende deze periode van 30 dagen geen antwoord kan worden gegeven, zal uw relatiebeheerder u dienovereenkomstig inlichten.
- **Verwerking:** mondelinge klachten worden schriftelijk geregistreerd. Alle klachten worden aan de desbetreffende relatiebeheerder en onze dienst Compliance meegedeeld. Waar nodig worden klachten, op basis van onze interne klachtenbehandelingsprocessen, doorgegeven aan unitmanagers en senior management.
- **Analyse:** klachten worden geanalyseerd in samenwerking met de Bankeenheden die betrokken zijn bij de acties die in de klacht zijn beschreven en onze dienst Compliance. Zo nodig kan het juridische departement van de Bank ook worden ingeschakeld.
- **Ombudsman:** als we niet binnen acht (8) weken op uw klacht hebben gereageerd of als u niet tevreden bent met wat we zeggen, kunt u gratis contact opnemen met de desbetreffende ombudsman voor financiële instellingen in het land van het kantoor van de Bank:

Lombard Odier (Europe) S.A., Netherlands Branch
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
www.kifid.nl

Lombard Odier (Europe) S.A., Belgium Branch
Ombudsfm
Eue Belliard15-17, box 8, 1040 Brussels

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

Lombard Odier (Europe) S.A., UK Branch
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., Luxembourg
CSSF
283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg.

Lombard Odier (Europe) S.A., Spain Branch
Servicio de Reclamaciones del Banco de España (voor klachten in verband met bankdiensten)
Calle Alcalá 48, 28014 Madrid)
Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)
(voor klachten in verband met beleggingsdiensten)
Calle Edison 4, 28006 Madrid

Lombard Odier (Europe) S.A., Italy Branch
Conciliatore Bancario Finanziario
www.conciliatorebancario.it