

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

I. Généralités

La Banque Transatlantique Luxembourg (« la Banque ») a mis en place un dispositif de gestion des réclamations émanant de ses clients visant à traiter de manière efficace, transparente et rapide ces réclamations dans le plein respect de la réglementation applicable. Ce dispositif s'applique à tous les clients.

2. Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme la réception de l'expression écrite ou orale par tout moyen traçable, émanant de tout client personne physique ou morale visant à faire reconnaître un droit ou à redresser un préjudice dans le cadre des services qui lui ont été fournis par la Banque.

3. Traitement des réclamations

La Banque s'engage à traiter sans frais toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client,
- Souci d'objectivité,
- Recherche de la vérité,
- Traçabilité des démarches pour garantir un traitement et un délai approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

La réclamation doit être adressée à l'interlocuteur habituel du client en indiquant qu'il s'agit d'une réclamation.

Le client doit préciser au minimum son numéro de compte, la prestation ou le service visé par la réclamation et exposer le motif de la réclamation de manière détaillée.

La Banque notifiera au client dans un délai de 10 jours la prise en charge de sa réclamation, sauf si une réponse a été apportée par la Banque avant l'expiration de ce délai. Cette notification mentionnera le nom et les coordonnées de la personne en charge du dossier si différent de son interlocuteur habituel.

Si le client n'obtient pas de réponse satisfaisante de son interlocuteur habituel, il a la possibilité d'adresser sa réclamation directement :

- Par courrier à l'adresse suivante : Service Réclamation, Banque Transatlantique Luxembourg, 7 Boulevard Joseph II B.P. 884, L-2018 Luxembourg
- Par courriel: reclamation@banquetransatlantique.lu

Une réponse circonstanciée est adressée au Client endéans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation de ce dernier.

En cas d'une résolution complexe entraînant un délai de traitement supérieur à un mois, le client en sera rapidement notifié.

4. Recours aux autorités compétentes

Si un client n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante de la Banque dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de sa réclamation, il peut saisir la CSSF de sa demande dans un délai d'un an dans le cadre d'une demande de résolution extrajudiciaire. Pour ce faire, le client doit introduire sa demande :

- Soit par voie postale à l'adresse suivante : Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg
- Soit par fax: (+352) 26 25 1 – 2601
- Soit par courriel: reclamation@cssf.lu
- Soit en utilisant le formulaire de plainte disponible sur son site internet www.cssf.lu

De même, s'agissant des réclamations relatives à l'activité de courtage en assurance exercée par la Banque, le client peut, si la solution proposée par cette dernière ne le satisfait pas, saisir le Commissariat aux Assurances de sa demande dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation initiale:

- Soit par voie postale à l'adresse suivante : CAA, 11, rue Robert Stumper, L - 2557 Luxembourg
- Soit par fax adressé au Commissariat aux Assurances : (+352) 22 69 10
- Soit par courriel: reclamation@caa.lu
- Soit en ligne sur le site internet du Commissariat aux Assurances (www.caa.lu)

Enfin, pour les réclamations portant sur des questions relatives à la protection des données personnelles, si le client n'est pas satisfait de la solution proposée par la Banque, il peut adresser sa demande à la Commission Nationale pour la Protection des Données:

- Soit par voie postale à l'adresse suivante : CNPD, 15, boulevard du Jazz, L - 4370 Belvaux
- Soit en utilisant le formulaire de plainte disponible sur son site internet <https://cnpd.public.lu/>