

Formulation d'objections et de réclamations

Outre les contestations des avis d'opérés qui sont uniquement soumises aux stipulations figurant ci-avant, le Client est tenu de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des déclarations faites par la Banque ou figurant dans tout relevé ou avis, par écrit dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception du document contesté.

En l'absence de contestation du Client dans la forme et le délai requis, l'existence, la bonne exécution des opérations et services rendus, et la réalité de toutes les informations et tous les chiffres figurant dans les communications envoyées au Client sont présumées.

En outre, s'il constate que les communications régulières, le cas échéant, ou les relevés ou écritures envoyés par la Banque auxquels il se serait attendu compte tenu de certaines circonstances n'arrivent pas dans les délais où il les reçoit en temps normal, le Client doit en informer la Banque immédiatement par écrit.

Le Client a néanmoins la possibilité d'adresser à la Banque une réclamation à tout moment, à l'attention du département de relation avec la Clientèle à l'adresse de son établissement soit à la date des présentes au 86, Boulevard Haussmann – CS 40047, 75008 Paris, France. Le Client peut aussi soumettre une réclamation par l'intermédiaire du site internet de la Banque, laquelle réclamation lui sera automatiquement transmise. Le lien correspondant est disponible sur le site internet de la Banque dont l'adresse est actuellement la suivante: <https://www.credit-suisse.com/fr/fr/private-banking/become-a-client.html>.

Le délai de traitement normal des réclamations est fixé à 10 jours ouvrables bancaires, à moins qu'une période plus longue ne soit justifiée par la complexité de la demande et les recherches nécessaires. Par conséquent, une réponse sera apportée au Client dans le délai susmentionné. Si cela n'est pas possible, le Client en sera informé.

Le Client a l'obligation de coopérer avec la Banque afin d'identifier et d'examiner toute défaillance relative à la prestation des services et de rétablir la situation telle qu'elle aurait été si l'événement ne s'était pas produit, ou de réparer le dommage causé.

Le Client s'oblige à indemniser à première demande la Banque de toutes dépenses, charges et dommages que cette dernière pourrait supporter directement ou indirectement ainsi qu'à lui apporter son concours en cas de réclamations, actions en justice ou autres mises en cause de sa responsabilité par un tiers qui résulteraient des fautes commises par le Client à l'occasion de l'exécution de la Convention.

Médiation

Afin de pouvoir résoudre les litiges qui pourraient subsister entre le Client personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels, et la Banque, malgré une volonté commune d'y remédier la Banque a désigné la Société pour le Développement des Techniques Bancaires, en qualité de médiateur. Cette société, agréée par la Fédération Bancaire Française (ci-après le «Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française»), aura pour mission de recommander des solutions aux réclamations portant sur les services fournis et exécution des contrats en relation avec les présentes Conditions générales. La charte du service de médiation auprès de la Fédération Bancaire Française peut être consultée sur le site internet <http://lemediateur.fbf.fr> (onglet «charte»),

Le recours au Médiateur ne pourra toutefois intervenir qu'après que les voies de recours amiables exercées par le Client auprès de la Banque aient été épuisées, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée.

Il est précisé pour le surplus que le client personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels dispose, s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation et ce pour les seuls litiges ressortant du champ de compétence du médiateur de l'AMF (litiges portant sur les seuls services ou placements financiers hors assurance vie) de l'option de s'adresser gratuitement: soit au médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française, par voie postale à «Monsieur le Médiateur CS151 75422 Paris Cedex 09» ou en déposant sa réclamation sur le site internet <http://lemediateur.fbf.fr> (onglet «accéder au formulaire»), soit au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), par courrier postal à l'attention de Monsieur ou Madame le Médiateur ou la Médiatrice – 17 place de la Bourse- 75082 PARIS CEDEX 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation> (>Saisir le médiateur) le choix du Client étant définitif pour ce litige.

Il est en outre précisé que:

- Le médiateur/la médiatrice de l'AMF peut le cas échéant être également saisi par un client non consommateur d'un litige relevant du champ de compétence précité.
- Le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française ne peut quant à lui être saisi que par un client personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels.