

## Réclamations de Clients

La Banque a pour objectif d'assurer la satisfaction totale du Client. Dans cette optique, la Banque a mis en place des procédures visant à garantir un traitement adéquat des réclamations de Clients.

Dans le cas où le Client ne serait pas entièrement satisfait du service fourni, la Banque souhaite en être informée au plus tôt par le Client et elle prendra, si possible, des mesures afin d'éviter que le problème se reproduise. En tout état de cause, la Banque vise à remédier dès que possible aux problèmes.

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.

### Comment déposer une réclamation

Pour déposer une réclamation auprès de la Banque, le Client peut contacter son conseiller clientèle ou interlocuteur quotidien habituel par téléphone, e-mail, fax ou courrier.

Le Client est encouragé à déposer une réclamation via Internet, car la réclamation sera automatiquement transmise à la Banque. Le lien est disponible sur le site Internet de la Banque: <https://www.credit-suisse.com/lu/fr/private-banking/become-a-client.html>.

Le Client peut également envoyer une réclamation par écrit directement à la Banque:

CREDIT SUISSE (LUXEMBOURG) S.A.  
5, Rue Jean Monnet,  
L-2180 Luxembourg  
Grand-Duché de Luxembourg  
Téléphone: +352 43 61 61 1

Les liens suivants contiennent de plus amples informations sur ces questions: <https://www.credit-suisse.com/lu/fr/private-banking/become-a-client.html>.

Le Client peut contacter la CSSF à tout moment dans le cadre de sa réclamation, et notamment s'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai prévu ou si le Client et la Banque n'ont pu trouver un accord sur la résolution de la réclamation. Les coordonnées de contact de la CSSF sont:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
283, Route d'Arlon,  
L-1150 Luxembourg,  
Grand-Duché de Luxembourg  
Téléphone: +352 26 25 11

La procédure ainsi que toutes les informations afférentes sont disponibles sur le site Internet de la CSSF: <http://www.cssf.lu/fr/consommateur/reclamations/>