

Brochure Klachtenafhandeling

Bij Lombard Odier (Europe) S.A. ('Lombard Odier' of 'de Bank') streven we ernaar onze cliënten de best mogelijke dienstverlening te bieden. Ondanks onze inzet erkennen we echter dat er gevallen kunnen zijn waarin u niet tevreden bent met de diensten die aan u worden geleverd.

Lombard Odier, met inbegrip van haar kantoren binnen de Europese Unie, heeft schriftelijke procedures opgesteld voor de snelle behandeling van klachten van cliënten om ervoor te zorgen dat:

- klachten tijdig afgehandeld worden;
- waar nodig onmiddellijk de nodige corrigerende maatregelen genomen worden;
- ons antwoord, en alle informatie die ermee verband houdt, opgesteld wordt in een duidelijke en begrijpelijke taal; en
- klachten op passende wijze beoordeeld en aangepakt worden.

Meer informatie over ons proces voor klachtenafhandeling en andere relevante informatie, waaronder onze algemene voorwaarden, vindt u op onze website op <https://www.lombardodier.com/legal/eu>.

Klachtenafhandelingsproces van Lombard Odier

Definities: een klacht wordt gedefinieerd als elke communicatie, claim, ontevredenheid of geschil die door een cliënt of potentiële cliënt wordt ingediend, in welke vorm dan ook (met inbegrip van telefoongesprekken, elektronische berichten, brieven of verklaringen die tijdens een vergadering met een medewerker van de Bank worden afgelegd enz.), gericht op het uiten van ontevredenheid over de door de Bank verleende of aangeboden diensten en het nastreven van de erkenning van een recht of verhaal wegens een al dan niet gerechtvaardigd wangedrag of verlies.

Een verzoek om informatie of verduidelijking wordt niet beschouwd als een klacht tenzij het ontevredenheid uitdrukt en/of verhaal zoekt.

Contactpersonen: u kunt uw bezorgdheid uiten bij uw relatiebeheerder of rechtstreeks bij de dienst Klachtenbeheer. Als u liever geen contact opneemt met uw relatiebeheerder of als u niet tevreden bent met het ontvangen antwoord, kunt u een formele klacht indienen bij de **dienst Klachtenbeheer** via de volgende post- of e-mailadressen:

Land	 Post	 E-mail
Luxemburg	Lombard Odier (Europe) S.A., Luxemburg 291, route d'Arlon, LU-1150 Luxembourg	luxembourg@lombardodier.com
Frankrijk	Lombard Odier (Europe) S.A., bijkantoor Frankrijk 8, rue Royale, FR-75008 Paris	cmpl-reclam-paris@lombardodier.com
België	Lombard Odier (Europe) S.A., bijkantoor België Louizalaan 81 bus 12, BE-1050 Brussel	compliance-brussels@lombardodier.com
Spanje	Lombard Odier (Europe) S.A., bijkantoor Spanje Titular del Servicio de Atención al Cliente, Paseo de la Castellana 66, 4ª planta, ES-28046 Madrid	atencioncliente@lombardodier.com
Italië	Lombard Odier (Europe) S.A., bijkantoor Italië Via della Spiga 30, IT-20121 Milano	lombardodier@legalmail.it

Informatie die u moet verstrekken wanneer u contact opneemt met Lombard Odier: volledige naam van de cliënt/prospect, relevante rekeningnummers, contactgegevens, beschrijving van de klacht, relevante ondersteunende documentatie of correspondentie en alle andere relevante gegevens.

Bevestiging: de Bank zal de cliënt binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging sturen, tenzij er binnen die termijn een definitief antwoord wordt gegeven.

Responstijden:

- Als uw klacht betrekking heeft op betalingsdiensten, antwoorden wij binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst. Als het niet mogelijk is om binnen de vermelde periode een definitief antwoord te geven om redenen buiten onze controle, zullen we u hiervan op de hoogte brengen en een definitief antwoord geven binnen een maximale termijn van vijfendertig (35) werkdagen¹ na ontvangst van uw klacht.
- Voor alle andere klachten geven wij een antwoord binnen één (1) maand na ontvangst.

Verwerking/analyse: Mondelinge klachten worden schriftelijk vastgelegd en alle klachten worden zorgvuldig nagekeken. Indien nodig kunnen ze binnen de Bank worden geëscaleerd om een passende behandeling te garanderen.

Als u van mening bent dat u geen bevredigend antwoord hebt gekregen van uw relatiebeheerder of onze dienst Klachtenbeheer, kunt u uw klacht doorverwijzen naar het bevoegde management dat verantwoordelijk is voor klachten:

Lombard Odier (Europe) S.A

Mr. Nicolas Denis

291, Route d'Arlon LU-1150 – Luxembourg, Luxembourg

Escalatie naar ombudsman

Als u ontevreden blijft over de behandeling van uw klacht of over ons definitieve antwoord, kunt u kosteloos (waar mogelijk) contact opnemen met de bevoegde instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting/financiële ombudsman in het land waar de bank gevestigd is.

De toegang tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is onderworpen aan de toepasselijke procedurele termijnen krachtens de relevante wet- en regelgeving.

Land	 Post	 Contact	Klachtindieningstermijn
Luxemburg	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) - klachten met betrekking tot bank- en beleggingsdiensten 283, route d'Arlon, LU-1150 Luxembourg	Website: https://www.cssf.lu/en/ E-mail: reclamation@cssf.lu	Ten vroegste: 1 maand na schriftelijke klacht bij de bank. Ten laatste: 1 jaar na schriftelijke klacht bij de bank.
	Commissariat aux Assurances (CAA) - ADR verzekering/buitengerechtelijke beslechting 11, rue Robert Stumper, LU-2557 Luxembourg, Luxembourg	Website: https://www.caa.lu/en E-mail: caa@caa.lu	Ten vroegste: 90 kalenderdagen na schriftelijke klacht bij de bank. Ten laatste: 1 jaar na schriftelijke klacht bij de bank.
Frankrijk	Bemiddelaar bij de Franse Bankfederatie (FBF) - klachten over bankdiensten. Le Médiateur auprès de la FBF, CS 151, FR-75422 Paris Cedex 09	Website: https://lemediateur.fbf.fr/	Ten vroegste: 2 maanden na schriftelijke klacht bij de bank. Ten laatste: 1 jaar na schriftelijke klacht bij de bank.
	De ombudsman van de AMF - klachten in verband met beleggingsdiensten	Website: https://www.amf-	Ten vroegste: 2 maanden na schriftelijke klacht bij de bank.

¹ In Spanje moeten klachten met betrekking tot betalingsdiensten binnen een termijn van maximaal één (1) maand worden behandeld.

	Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse, FR-75002 Paris	france.org/nl/ombudsm-an	Ten laatste: 1 jaar na schriftelijke klacht bij de bank.
	La Médiation de l'Assurance - klachten met betrekking tot verzekeringsdistributieactiviteiten Monsieur le Médiateur de l'Assurance, TSA 50110, FR-75441 Paris Cedex 09	Website: https://www.mediation-assurance.org/	Ten vroegste: 2 maanden na schriftelijke klacht bij de bank. Ten laatste: 1 jaar na schriftelijke klacht bij de bank.
België	Ombudsfijn North Gate II, Koning Albert II-laan, nr. 8 bus 2, BE-1000 Brussel	Website: https://www.ombudsfijn.be E-mail: ombudsman@ombudsfijn.be	Ten vroegste: na voorafgaande schriftelijke klacht bij de bank. Ten laatste: 1 jaar na schriftelijke klacht bij de bank.
Spanje	Banco de España, Klachtendienst - klachten met betrekking tot bankdiensten Departamento de Conducta de Entidades C/Alcalá 48, ES-28014 Madrid	Website: https://cliente.bancario.bde.es/pcb/es/	Ten vroegste: 1 maand na schriftelijke klacht bij de bank. Ten laatste: 1 jaar na de schriftelijke klacht bij de bank en in ieder geval uiterlijk 5 jaar na de datum van de onderliggende feiten.
	Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) - klachten over beleggingsdiensten Servicio de Reclamaciones CNMV, Calle Edison 4, ES-28006 Madrid	Website: https://www.cnmv.es/	Ten vroegste: 1 maand na schriftelijke klacht bij de bank. Ten laatste: 1 jaar na de schriftelijke klacht bij de bank en in ieder geval uiterlijk 5 jaar na de datum van de onderliggende feiten.
Italië	Arbitro Bancario Finanziario (ABF) - onafhankelijke instantie, ondersteund door de Italiaanse nationale bank, bevoegd voor de behandeling van vorderingen met betrekking tot bank-, financiële en betalingsdiensten.	Website: https://www.arbitrobancariofinanziario.it/ E-mail: Contatti Sito dell'Arbitro Bancario Finanziario	Ten vroegste: 60 dagen na het indienen van een schriftelijke klacht bij de bank (uitgezonderd betalingsdiensten: 15/35 werkdagen). Ten laatste: 12 maanden na een schriftelijke klacht bij de bank.
	Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) - onafhankelijke instantie opgericht door Consob die bevoegd is om claims met betrekking tot beleggingsdiensten tot 500.000 euro te behandelen. Via Giovanni Battista Martini 3, IT-00198 Roma	Website: www.acf.consob.it E-mail: info.acf@consob.it	Ten vroegste: 60 dagen na schriftelijke klacht bij de bank. Ten laatste: 12 maanden na een schriftelijke klacht bij de bank.
	Conciliatore Bancario Finanziario - een vrijwillige bemiddelingsdienst die kan worden gebruikt als alternatief voor of als aanvulling op andere ADR-mechanismen (niet tegelijkertijd). Via delle Botteghe Oscure 54, IT-00186 Roma	Website: https://conciliatorebancario.it/ E-mail: https://conciliatorebancario.it/index.php/chisiamo/contact	N.v.t.