

RECLAMATIONS

CACEIS Bank, Luxembourg Branch (“la Banque”) s’engage à fournir un service de haute qualité à ses clients et accorde une attention particulière au traitement de toute réclamation reçue.

Afin de vous assurer un traitement efficace, toute réclamation adressée à CACEIS Bank, Luxembourg Branch doit être envoyée :

- Par courrier à notre département dédié :

CACEIS BANK, Luxembourg Branch
Département des Risques Opérationnels et Contrôles Permanents
5, allée Scheffer
L-2520 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg

Et/ou

- Par e-mail à : CLAIM-luxembourg@caceis.com

La Banque accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables et apportera une réponse dans un délai maximum d’un mois à compter du jour de sa réception.

Si votre demande nécessite un délai de traitement supplémentaire (par exemple si elle implique des recherches complexes), la Banque vous en informera dans le même délai de 30 jours, en vous expliquant les raisons de ce retard et en vous indiquant la date à laquelle vous pourrez attendre une réponse (*).

Dans l’éventualité où la réponse reçue ne satisferait pas vos attentes, vous pouvez procéder comme suit :

Dans un premier temps, vous pouvez contacter la Direction Générale de CACEIS Bank, Luxembourg Branch, responsable du traitement des réclamations, à l’adresse suivante :

CACEIS Bank, Luxembourg Branch
Direction Générale – Traitement des Réclamations
5, allée Scheffer
L-2520 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg

Si la réponse obtenue ne permet pas de résoudre votre réclamation, vous pouvez contacter l’autorité de surveillance de CACEIS Bank, Luxembourg Branch, la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) :

- Par courrier : 283, Route d’Arlon L-1150 Luxembourg
- Par e-mail : reclamation@cssf.lu

De plus amples informations sont disponibles sur la page dédiée aux réclamations des clients sur le site internet de la CSSF : <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

(*) Concernant les réclamations portant spécifiquement sur les services de paiement (Directive PSD2), le délai de réponse est de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Si votre demande nécessite un délai de traitement supplémentaire, le délai pour recevoir la réponse finale ne pourra dépasser 35 jours ouvrables.