

La qualité de nos services et votre satisfaction sont au cœur de nos préoccupations. Si jamais, malgré tous nos efforts, vous n'étiez pas satisfaits de nos services, nous vous invitons à nous en informer dans les plus brefs délais afin que nous puissions clarifier la situation, et, le cas échéant prendre toutes les mesures correctives afin de restaurer une relation de confiance à la hauteur de vos attentes.

### 1<sup>er</sup> recours

Le moyen le plus simple et le plus rapide pour nous faire part de votre situation, est de prendre contact avec votre interlocuteur privilégié : votre gestionnaire, respectivement votre personne de contact habituelle ou encore le gérant de votre agence.

### 2<sup>e</sup> recours

Si vous n'étiez pas pleinement satisfait de la suite qui a été réservée à votre réclamation, vous pouvez nous faire parvenir un exposé écrit, détaillé et chronologique des faits à l'origine de cette dernière et des démarches déjà entreprises. N'oubliez pas d'indiquer votre nom, adresse et numéro de compte dans le courrier à envoyer à :

Banque Raiffeisen S.C.  
M. John Bour  
Vice-Président du Comité de Direction  
4, rue Léon Laval  
L-3372 Leudelange

Dès réception de votre réclamation, nous analyserons votre dossier sans tarder et nous vous fournirons une réponse écrite dans les meilleurs délais endéans le délai légal d'un mois à partir de la réception de votre réclamation.

Certaines réclamations sont complexes et nécessitent un traitement approfondi de longue durée. Dans ce cas, la Banque vous adressera un accusé de réception de votre réclamation endéans 10 jours ouvrables après réception de votre réclamation qui vous indiquera les coordonnées de la personne en charge de votre dossier.

### 3<sup>e</sup> recours




Si néanmoins, après avoir introduit une demande auprès du directeur responsable du traitement des réclamations du Comité de Direction, vous demeurez insatisfait des suites réservées à votre requête, vous avez la possibilité de déclencher une procédure de résolution extrajudiciaire de votre réclamation auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »).

Une note explicative concernant cette procédure est à votre disposition sur le site Internet de la Banque Raiffeisen à l'adresse suivante : <https://www.raiffeisen.lu/fr/banque-raiffeisen/mentions-legales>

Le formulaire à compléter par vos soins est accessible sur le site Internet de la CSSF à l'adresse suivante : <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

### INTRODUCTION D'UNE DEMANDE DE RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DE RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA CSSF

Veuillez remplir les zones de ce formulaire.  
Pour l'envoi, nous vous conseillons de procéder comme suit :

- 1)  Enregistrez le formulaire sur votre ordinateur afin de le compléter ;
- 2)  Joignez le formulaire à votre courriel y compris tout document utile à l'appui de votre demande (courriers échangés avec le professionnel, contrats, documentation commerciale, etc.) ;
- 3)  Envoyez le courriel à l'adresse suivante : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu).

#### Autres options d'introduction de votre demande :

Vous pouvez aussi envoyer votre demande par **voie postale** à l'adresse suivante :

**Commission de Surveillance du Secteur Financier**  
Département Juridique CC  
283, route d'Arion  
L-2991 Luxembourg

Ou par **fax** :  
(+352) 26 25 1 – 2601

La procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations est régie par les dispositions du règlement CSSF n° 16-07 accessible sur le site de la CSSF en cliquant sur le lien ci-dessous :

[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois\\_reglements/Legislation/RG\\_CSSF/RCSSF\\_No16-07.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Legislation/RG_CSSF/RCSSF_No16-07.pdf)