Introduire d'une réclamation auprès de la Banque

La qualité de nos services et votre satisfaction sont au cœur de nos préoccupations. Si jamais, malgré tous nos efforts, nos services ne répondaient pas à vos attentes, 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.

1er 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.

2e recours

Si vous n'étiez pas pleinement satisfait de la suite qui a été réservée à votre réclamation, vous pouvez nous faire parvenir un descriptif 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. Georges Heinrich
Membre 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 et plus consommateur en temps. 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.

3e recours

Si néanmoins, après avoir introduit une demande auprès du membre du Comité de Direction responsable du traitement des réclamations, 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 description détaillée de cette procédure est à votre disposition sur les sites suivants :

- https://www.raiffeisen.lu/fr/banque-raiffeisen/mentions-legales
- https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/