

Comment nous adresser une réclamation ?

www.raiffeisen.lu



Nous sommes là pour vous **aider**

Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, faites-le nous savoir dès que possible.

Nous clarifions la situation le plus vite possible et, le cas échéant, nous prendrons des mesures correctives pour que le problème ne se reproduise plus dans l'avenir.

Contactez le gestionnaire / fonction Compliance

Le moyen le plus rapide de nous faire savoir que vous avez un problème est de prendre contact avec

- votre gestionnaire,
- le gérant de l'agence / de la caisse ou
- d'en parler à votre personne de contact habituelle.

Si, malgré tout, vous n'êtes pas complètement satisfait de la réponse qui vous est donnée, vous pouvez nous faire parvenir un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises ainsi que votre nom, adresse, numéro de compte par voie postale:

Banque Raiffeisen S.C.
Fonction Compliance
4, rue Léon Laval
L-3372 Leudelange

Dès réception de votre réclamation écrite, nous allons analyser votre dossier et nous vous fournirons une réponse écrite au plus tard dans un mois.

Si nous ne pouvons pas terminer l'analyse endéans les dix jours ouvrables à compter de la date de réception, nous vous enverrons un accusé de réception pour vous communiquer les coordonnées de la personne en charge de votre dossier.

Adressez-vous au Comité de Direction

En l'absence d'une réponse satisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation au Vice-Président du Comité de Direction de la Banque Raiffeisen, M. John Bour.

Résolution **extrajudiciaire** de réclamation

Nous nous engageons d'analyser et traiter tout problème que vous nous soumettez.

Pourtant, lorsque le traitement de la réclamation au niveau du responsable de la banque n'a pas permis de vous donner une réponse satisfaisante, vous avez la possibilité de déclencher la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance Secteur Financier.

Moyens de **contacter** la CSSF

CSSF

Département Juridique II Tél. (+352) 26 25 1 - 1

283, route d'Arlon

Fax (+352) 26 25 1 - 2601

L-1150 Luxembourg

<http://www.cssf.lu>

reclamation@cssf.lu