

## Politique de traitement des réclamations

---

Notre priorité est de vous assurer la meilleure qualité de service possible.  
Si, toutefois, vous n'étiez pas satisfait, il existe plusieurs façons de nous informer d'une plainte.

### ■ Par téléphone

En premier lieu, nous préférons nous entretenir avec vous par téléphone, au +352 2603 2003. Cela vous permettra de discuter avec un(e) de nos représentants, qui écoutera attentivement le sujet de la plainte et pourra éventuellement proposer une résolution rapide.

Dans le cas où il n'est pas possible de résoudre le problème immédiatement, nous en prendrons les détails en vue d'une investigation interne, à l'issue de laquelle nous vous recontacterons avec nos conclusions. Il se peut que nous vous demandions de nous fournir les détails du problème par écrit.

### ■ Par email, lettre ou fax.

Vous pouvez nous envoyer les détails de votre plainte par email à l'adresse [clientservices@swissquote.lu](mailto:clientservices@swissquote.lu) ou par fax au +352 2603 2042.

Si vous le préférez, vous pouvez aussi envoyer une lettre à:  
Client Services Manager  
Swissquote Bank Europe SA  
2 rue Edward Steichen  
L-2958 Luxembourg

### Délais de réponse.

Nous tenterons de résoudre avec vous le problème au premier contact. En cas d'impossibilité de le faire, nous vous répondrons sous quinzaine pour :

- Confirmer la bonne réception de votre plainte ;
- Expliquer pourquoi le problème n'a pas encore été résolu ;
- Vous notifier de la personne en charge du traitement de la plainte ;
- Obtenir plus d'informations pour progresser dans la résolution.

Veuillez noter qu'une plainte reçue après 17h (CET), ou lors d'un jour non ouvré, sera considérée comme reçue le jour ouvré suivant.

Parfois, lorsqu'un problème est particulièrement complexe à analyser, il se peut que nous prenions plus de temps. Nous vous informerons alors de la date prévue pour nos conclusions et notre réponse.

### Si la réponse de la banque n'est pas satisfaisante.

Si vous considérez la réponse de la banque insuffisante, vous pouvez contacter la direction, avec les détails suivants :

CEO, Dave Sparvell  
Swissquote Bank Europe SA  
2 rue Edward Steichen  
L-2958 Luxembourg

Notre réponse finale expliquera la conclusion de l'investigation, et vous informera de la possibilité de contacter la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), si vous souhaitez élever la plainte au niveau de notre organisme régulateur.

**Si un accord ne peut être trouvé avec la banque.**

La CSSF facilite les résolutions à l'amiable des plaintes entre les clients et les institutions financières, et agit en toute indépendance. Elle fournit donc un service d'intermédiaire neutre. Après avoir effectué une plainte auprès de la banque, vous avez un an pour contacter la CSSF, dont l'adresse est :

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département juridique CC  
283, route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg  
[www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

[reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)  
Tel: (+352) 262511  
Fax: (+352) 26251601