

# **EDMOND DE ROTHSCHILD (EUROPE) CLAIMS MANAGEMENT POLICY (FR\_EN\_ES\_PT)**

## **TABLE OF CONTENTS**

<b>I. POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS (FR).....</b>	<b>2</b>
<b>II. CLAIMS MANAGEMENT POLICY (EN) .....</b>	<b>2</b>
<b>III. POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES (ES).....</b>	<b>3</b>
<b>IV. POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (PT).....</b>	<b>4</b>

**I. POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS (FR)**

Edmond de Rothschild (Europe) S.A. a mis en place une politique de gestion des réclamations, donnant la possibilité à tous les clients de formuler une réclamation.

**1. Définition d'une réclamation**

Conformément au Règlement Commission de Surveillance du Secteur Financier (ci-après dénommée la « CSSF ») N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, par réclamation est désignée une « plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

**2. Adresser une réclamation**

Tout client, personne physique ou personne morale, peut formuler une réclamation (ci-après dénommé le « Réclamant »).

Une réclamation peut être adressée par le Réclamant par voie électronique à son conseiller habituel ou par voie postale, à l'adresse suivante :

**Edmond de Rothschild (Europe) S.A.**  
**A l'attention du Responsable du Traitement des Réclamations**  
**4, rue Robert Stumper**  
**L-2557 Luxembourg**  
**Luxembourg**

Toute réclamation doit contenir l'intégralité des éléments permettant d'identifier le Réclamant tels que son identité, ses coordonnées, l'objet de la réclamation ainsi que le numéro de compte concerné.

A cet effet, le Réclamant doit établir un résumé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation accompagné de toutes les informations complémentaires dont il dispose.

**3. Traitement de toute réclamation**

A la réception de la réclamation, celle-ci est transmise au(x) service(s) concerné(s) pour traitement.

Un accusé de réception écrit est envoyé au Réclamant dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse est apportée au Réclamant dans ce délai.

Par la suite, le Réclamant reçoit une réponse dans un délai d'un mois à partir de la date de réception de la réclamation. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, le Réclamant est informé des causes du retard et une date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé lui est communiquée.

**4. Escalade auprès de la Direction**

En premier lieu, lorsque le Réclamant n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ce dernier peut s'adresser au Directeur de la Banque Privée, à l'adresse suivante :

**Edmond de Rothschild (Europe) S.A.**  
**A l'attention du Directeur de la Banque Privée**  
**4, rue Robert Stumper**  
**L-2557 Luxembourg**  
**Luxembourg**

**5. Procédure extrajudiciaire auprès de la CSSF**

En second lieu, si la réponse apportée par la Direction d'Edmond de Rothschild (Europe) n'a pas satisfait le Réclamant, ce dernier peut s'adresser à la CSSF selon les termes et conditions figurant sur son site internet et notamment dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit initialement sa réclamation :

Soit par voie postale à l'adresse suivante :

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

Soit par fax adressé à la CSSF : (+352) 26 25 1-2601

Soit par courrier électronique : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Soit en utilisant le formulaire de plainte disponible sur son site internet [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

(<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html>)

**II. CLAIMS MANAGEMENT POLICY (EN)**

Edmond de Rothschild (Europe) S.A. has implemented a complaints management policy, giving all clients the opportunity to make a complaint.

**1. Definition of a claim**

In accordance with the Commission de Surveillance du Secteur Financier (hereinafter referred to as the "CSSF") Regulation No. 16-07 on the out-of-court settlement of claims, a claim is defined as "a complaint lodged with a professional in order to obtain recognition of a right or to redress a loss".

**2. Send a complaint**

Any customer, whether an individual or a legal entity, may file a claim (hereinafter referred to as the "Claimant").

A claim may be sent by the Claimant electronically to his/her usual adviser or by post to the following address

**Edmond de Rothschild (Europe) S.A.**  
**For the attention of the Head of Claims Processing**  
**4, rue Robert Stumper**  
**L-2557 Luxembourg**  
**Luxembourg**

All claims must contain all the information required to identify the Claimant, such as his/her identity, contact details, the subject of the claim and the account number concerned.

To this end, the Claimant must draw up a detailed and chronological summary of the facts giving rise to the claim, together with any additional information at his or her disposal.

**3. Handling of all claims**

Upon receipt of the claim, it is forwarded to the appropriate department(s) for processing.

A written acknowledgement of receipt is sent to the Claimant within 10 (ten) business days of receipt of the claim, unless the Claimant is provided with a response within that time period.

Thereafter, the Claimant shall receive a response within one month from the date of receipt of the claim. Where a response cannot be provided within this time period, the Claimant shall be informed of the reasons for the delay and shall be given a date by which his or her review is likely to be completed.

**4. Escalation to Management**

In the first instance, if the Claimant has not received a satisfactory response, the Claimant may contact the Director of Private Banking at the following address

**Edmond de Rothschild (Europe) S.A.**  
**A l'attention du Directeur de la Banque Privée**  
**4, rue Robert Stumper**  
**L-2557 Luxembourg**  
**Luxembourg**

**5. Extrajudicial procedure with the CSSF**

Secondly, if the Claimant is not satisfied with the response provided by Edmond de Rothschild (Europe) management, he may contact the CSSF in accordance with the terms and conditions set out on its website and in particular within a period of one year from the date on which he initially lodged his complaint:

Either by post to the following address :

**Commission de Surveillance du Secteur Financier**  
**Legal Department CC**  
**283, route d'Arlon**  
**L-2991 Luxembourg**  
**Luxembourg**

Or by fax to the CSSF: (+352) 26 25 1-2601

Or by e-mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Or by using the complaint form available on its website [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

(<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html>)

### **III. POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES (ES)**

Edmond de Rothschild (Europe) S.A. ha implantado una política de gestión de reclamaciones y ofrece a todos sus clientes la posibilidad de presentar una queja.

#### **1. Definición de «reclamación»**

De conformidad con el Reglamento n.º 16-07 de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (en lo sucesivo, la «CSSF») sobre la resolución extrajudicial de reclamaciones, una reclamación se define como «una queja presentada a un profesional para obtener el reconocimiento de un derecho o reparar una pérdida».

#### **2. Presentación de una reclamación**

Cualquier cliente, ya se trate de una persona física o jurídica, puede presentar una reclamación (en lo sucesivo, la «Parte Demandante»).

La Parte Demandante puede presentar una reclamación enviándola por vía electrónica a su asesor habitual o por correo postal a la siguiente dirección:

**EDMOND DE ROTHSCHILD (EUROPE)**  
**Sucursal en ESPAÑA**  
**A la atención del Responsable de reclamaciones**  
**Paseo de la Castellana 55**  
**28046 Madrid – España**

Todas las reclamaciones deben contener toda la información necesaria para identificar a la Parte Demandante, como su identidad, sus datos de contacto, el asunto de la reclamación y el número de la cuenta afectada.

Para ello, la Parte Demandante debe redactar un resumen detallado y cronológico de los hechos que han dado lugar a la reclamación, junto con cualquier información adicional de la que disponga.

#### **3. Gestión de todas las reclamaciones**

Al recibir una reclamación, esta se deriva al departamento adecuado para tramitarla.

Se envía un acuse de recibo por escrito a la Parte Demandante como muy tarde 10 (diez) días hábiles después de la recepción de la reclamación, a no ser que se proporcione una respuesta a la Parte Demandante dentro de ese plazo de tiempo.

A continuación, la Parte Demandante recibirá una respuesta como muy tarde un mes después de la fecha de recepción de la reclamación. Si no se puede dar una respuesta en ese plazo de tiempo, se informará a la Parte Demandante de los motivos del retraso y se le indicará una fecha límite en la cual es probable que se haya finalizado la revisión de su reclamación.

#### **4. Derivación a la dirección**

En primera instancia, si la Parte Demandante no ha recibido una respuesta satisfactoria, puede ponerse en contacto con el Director de Banca Privada en la siguiente dirección:

**EDMOND DE ROTHSCHILD (EUROPE)**  
**Sucursal en ESPAÑA**  
**A la atención del Director de Banca Privada**  
**Paseo de la Castellana 55**  
**28046 Madrid – España**

#### **5. Procedimiento extrajudicial con la CSSF**

En segundo lugar, si la Parte Demandante no queda satisfecha con la respuesta recibida de la dirección de Edmond de Rothschild (Europe), puede ponerse en contacto con la CSSF conforme a los términos y condiciones estipulados en el sitio web de esta y, en particular, dentro del periodo de un año desde la fecha en que haya presentado su reclamación inicialmente:

Por correo postal a la siguiente dirección:

**Commission de Surveillance du Secteur Financier**  
**Legal Department CC**  
**283, route d'Arlon**  
**L-2991 Luxemburgo**  
**Luxemburgo**

Por fax a la CSSF: (+352) 26 25 1-2601

Por correo electrónico: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

O usando el formulario de reclamación disponible en su sitio web: [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

(<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html>)

#### **IV. POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (PT)**

O Edmond de Rothschild (Europe) S.A. implementou uma política de gestão de reclamações, dando a todos os clientes a possibilidade de apresentar uma reclamação.

##### **1. Definição de « Reclamação »**

De acordo com o Regulamento da Commission de Surveillance du Secteur Financier (doravante denominado "CSSF") No. 16-07 relativo à resolução extrajudicial de reclamações, uma reclamação é designada como uma "reclamação apresentada a um profissional para ter um direito reconhecido ou reparar um prejuízo".

##### **2. Apresentação de uma reclamação**

Qualquer cliente, pessoa física ou jurídica, pode apresentar uma reclamação (doravante denominado "Reclamante"). A reclamação poderá ser remetida pelo Reclamante por via electrónica para o seu gestor habitual ou por correio postal, para a seguinte morada:

**EDMOND DE ROTHSCHILD (EUROPE)  
Sucursal em Portugal  
Ao cuidado do Gestor de Reclamações  
Rua D. Pedro V, 130  
1250-095 Lisboa – Portugal**

Qualquer reclamação deve conter todos os elementos que permitam identificar o Reclamante, tais como a sua identidade, os seus contactos, o assunto da reclamação e o número da conta em causa.

Para o efeito, o Reclamante deve estabelecer um resumo detalhado e cronológico dos factos que deram origem à reclamação, acompanhado de toda a informação adicional de que disponha.

##### **3. Gestão de todas as reclamações**

Recebida a reclamação, a mesma é encaminhada para o(s) departamento(s) competente(s) para processamento.

É enviado ao Reclamante o aviso de recepção por escrito no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da recepção da reclamação, salvo se a resposta for dada ao Reclamante neste prazo.

Subsequentemente, o reclamante recebe uma resposta no prazo de um mês a contar da data de recepção da reclamação. Quando não for possível responder neste prazo, o Reclamante é informado das causas do atraso e é-lhe comunicada a data em que é provável que termine a sua análise.

##### **4. Envio para a Direcção**

Em primeiro lugar, quando o Reclamante não obtiver uma resposta satisfatória, este poderá contactar o Director do Banque Privée para a seguinte morada:

**EDMOND DE ROTHSCHILD (EUROPE)  
Sucursal em Portugal  
Ao cuidado do Director da Banca Privada  
Rua D. Pedro V, 130  
1250-095 Lisboa – Portugal**

##### **5. Procedimento extrajudicial junto da CSSF**

Em segundo lugar, se a resposta prestada pela Administração da Edmond de Rothschild (Europe) não satisfizer o Reclamante, este poderá entrar em contacto com a CSSF de acordo com os termos e condições que aparecem no site e, em particular, no prazo de um ano a contar da data em que a sua reclamação foi apresentada: Ou por correio para a seguinte morada:

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

Por fax à CSSF : (+352) 26 25 1-2601

Por correio electrónico: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Ou utilizando o formulário de reclamação disponível no site internet [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

(<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html>)