

FAIRE PART D'UNE RÉCLAMATION

Vous offrir la meilleure qualité de service est au cœur de nos préoccupations.

Toutefois, en cas d'insatisfaction ou si vous rencontrez une difficulté, plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition.

A QUI VOUS ADRESSER ?

1. Premier recours : envoyez votre courrier au Quality Management

BGL BNP Paribas Quality Management
50, avenue J.F. Kennedy L-2951
Luxembourg

Pensez à bien indiquer votre numéro de compte, vos nom et adresse.

Dans les 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation, vous recevrez la confirmation de sa prise en charge. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans un délai de 1 mois maximum, la banque doit informer le réclamant des causes du retard et indiquer la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

2. Deuxième recours : adressez-vous au Comité exécutif

Si, malgré tout, vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au Président du Comité exécutif de BGL BNP Paribas.

Pour un meilleur suivi, nous vous prions de nous indiquer les références du courrier de réponse que vous avez reçu.



3. Troisième recours : contactez le Commissariat aux Assurances ou la Commission de Surveillance du Secteur Financier

Si, après avoir introduit une demande au niveau du Comité exécutif, vous n'avez pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans le délai fixé, une procédure de résolution extrajudiciaire peut être introduite.

Si votre plainte concerne un produit d'assurances, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Commissariat aux Assurances, établi 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg (www.caa.lu).

Dans les autres cas, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) à l'adresse : <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/> dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle vous avez introduit la réclamation auprès de BGL BNP Paribas.

BGL BNP Paribas est en droit d'échanger avec ces organismes concernant une réclamation ou une communication qui leur aurait été adressée.