



## 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. Si des recherches devaient être nécessaires, vous recevrez la réponse définitive dans un délai de 1 mois maximum.

#### **2. Deuxième recours : adressez-vous au Comité de direction**

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 la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)**

Si, après avoir introduit une demande au niveau du Comité de direction, vous n'avez pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans le délai fixé, une procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF est prévue.

Vous trouverez le formulaire à compléter et toutes les informations utiles sur le site de la CSSF à l'adresse : <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>