

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

Une réclamation peut être adressée par voie postale, par voie électronique, ou par fax au département Compliance de la Banque :

- CBP Quilvest S.A.
Département Compliance
48, rue Charles Martel
L-2134 Luxembourg

Tél.: (+352) 27027-1
Fax : (+352) 27027-275
CBP-LU-Compliance@cbpquilvest.com

En l'absence de réponse ou en cas de réponse insatisfaisante, le réclamant peut adresser sa réclamation par écrit à l'Administrateur délégué de la Banque :

- CBP Quilvest S.A.
48, rue Charles Martel
L-2134 Luxembourg

A l'attention de Monsieur Marc Hoffmann
Administrateur délégué

La Banque s'engage à traiter chaque réclamation sans délai sur base de l'ensemble des éléments du dossier. Si la Banque n'est pas en mesure de fournir une réponse dans un délai de 10 jours, elle envoie au réclamant un accusé de réception par écrit. En tout cas, la Banque s'engage à ce que le délai entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse n'excède pas un mois. Si ce délai ne peut pas être respecté, le réclamant est informé des causes du retard et d'une date à laquelle l'examen de sa réclamation est susceptible d'être terminé.

Dans le cas spécifique de réclamations liées à des services de paiements, la Banque répondra au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Si le traitement de la réclamation au niveau de l'Administrateur délégué ou du département Compliance n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante au réclamant, ce dernier peut avoir recours à la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), conformément aux dispositions du règlement CSSF 16-07 ou, le cas échéant, auprès du Commissariat aux Assurances, conformément aux dispositions du règlement du CAA n° 19/03.

- **Commission de Surveillance du Secteur Financier**
Service Juridique « protection des
consommateurs / criminalité financière »
L-2991 Luxembourg
<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

Tél.: (+352) 26 25 1 – 2574 ou (+352) 26 25 1 – 2904
Fax : (+352) 26 25 1 – 2601
reclamation@cssf.lu

- **Commissariat aux Assurances**
7, boulevard Joseph II,
L-1840 Luxembourg

Tel.: (+352) 22 69 11 - 1
Fax: (+352) 22 69 10
reclamation@caa.lu

<http://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>

Si vous êtes résident en Suisse, le service de médiation en Suisse est également à votre disposition :

- **Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)**
Talstrasse 20 (1er étage)
CH-8001 Zürich
<https://www.finos.ch/mediation/?lang=fr>

Tél. :+41-44 552 08 00
info@finos.ch