

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

---

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

- CBP Quilvest Belgium S.A.  
Département Compliance  
166, Chaussée de la Hulpe  
1170 Bruxelles

Tél.: +32 (0)2 233 83 51  
Fax : +32 (0)2 233 83 50  
[CBP-BE-Compliance@cbpquilvest.com](mailto:CBP-BE-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 Ombudsfin (Service de médiation des services financiers), ou, le cas échéant, auprès du FSMA (pour la gestion des avoirs) ou SPF Economie en cas d'une plainte par rapport à un crédit.

- **OMBUDSFIN**  
North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8,  
bte. 2 1000 Bruxelles

Tel.: +32 (0)2 545 77 70  
[ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)

<https://www.ombudsfm.be/fr/entreprises/introduire-une-plainte/>

- **Financial Services and Markets Authority**  
Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles

Tel.: +32 (0)2 220 52 11  
Fax: +32 (0)2 220 52 75

<https://www.fsma.be/fr>

**Service Public Fédéral Economie, P.M.E.,**  
Classes moyennes et Energie  
City Atrium C, Rue du Progrès, 50  
1210 Bruxelles

Tel.: 0800 120 33  
Fax: 0800 120 57  
[info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)

<https://apps.digital.belgium.be/forms/show/economie/contact?lng=fr>