



## Gestion des réclamations

L'amélioration continue de la qualité des services offerts à nos clients est au centre de nos préoccupations. Nous nous engageons à prendre toutes les mesures raisonnables afin que toute réclamation soit traitée, sérieusement et avec la diligence, la transparence et l'objectivité requises.

## Nous adresser une réclamation

Le moyen le plus rapide de nous informer de votre problème est de contacter :

- votre gestionnaire,
- le gérant de votre Agence.

Si, malgré tout, vous n'êtes pas totalement satisfait de la réponse qui vous est donnée, vous pouvez nous adresser une réclamation soit par voie postale, voie électronique, fax ou téléphone :

Banque BCP, S.A.  
Gestion des réclamations  
5, rue des Mérovingiens  
L-8070 Bertrange

Tél.: (+352) 40.21.21-1  
Fax : (+352) 40.21.21-303

[reclamations@banquebcp.lu](mailto:reclamations@banquebcp.lu)

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

Dès réception de votre réclamation, nous traiterons votre dossier et vous ferons parvenir une réponse écrite au plus tard dans un délai d'un mois.

Lorsqu'une réponse ne pourra pas vous être apportée endéans dix jours ouvrables à compter de la date de réception, un accusé vous sera envoyé pour vous communiquer les coordonnées de la personne en charge de votre dossier.

En l'absence d'une réponse ou d'une réponse satisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation par écrit au membre du Directoire responsable des réclamations.

## Résolution extrajudiciaire de réclamation

Si le traitement de la réclamation par le membre du Directoire responsable des réclamations n'a pas permis de vous donner une réponse satisfaisante, vous avez la possibilité de déclencher la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier

### Moyens de contacter la CSSF

CSSF  
Département Juridique II  
110, route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg  
Tél. (+352) 26 25 1 - 1  
Fax (+352) 26 25 1 - 601  
<http://www.cssf.lu>  
[reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)