

## Traitement des réclamations

En application de l'instruction n° 2012-07 de l'AMF, de la recommandation 2016-R-02 de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), de l'article L. 316-1 du code monétaire et financier, et de la Directive Européenne sur les services de paiement (DSP2) transposée par l'Ordonnance n°2017-1252 du 9 août 2017, la BANQUE DEGROOF PETERCAM FRANCE (« la Banque ») informe les clients du dispositif de traitement des réclamations qu'elle a mis en place.

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas considérée comme une réclamation.

- Les clients peuvent adresser leurs réclamations à la Banque :
  - par courrier : 44, rue de Lisbonne, 75008 Paris
  - par téléphone : 01 73 44 58 34
  - par e-mail : [controleinterne@degroofpetercam.com](mailto:controleinterne@degroofpetercam.com)
  - ou auprès de leur interlocuteur habituel au sein de la Banque.

Les réclamations seront traitées dans les délais suivants :

- un accusé de réception de la réclamation sera envoyé au client dans les dix jours ouvrables à compter de la date de réception,
- après étude de notre part, une réponse à la réclamation sera envoyée au client dans un délai de deux mois maximum. Si ce délai ne pouvait pas être respecté suite à des circonstances particulières, le client en sera informé par la Banque.

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée dans les 15 (quinze) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Ce délai de réponse ne pourra toutefois pas excéder 35 (trente-cinq) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Les clients insatisfaits de la réponse apportée au nom de la Banque, ont la possibilité de saisir un Médiateur indépendant de la Banque. Trois possibilités s'offrent aux clients selon la nature de la demande. Le choix réalisé est définitif pour une réclamation donnée.

### Saisine du Médiateur de la FBF

Le médiateur de la FBF a été désigné par la Banque comme médiateur indépendant. Il est compétent pour tout litige relatif aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de services d'investissement, de placements financiers et de produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la Banque.

Il peut être saisi :

- Par courrier postal : Le Médiateur auprès de la FBF CS 151 - 75422 PARIS Cedex 09*
- Par formulaire électronique accessible sur le site internet de la FBF : <http://lemediateur.fbf.fr/>*

### Saisine du Médiateur de l'AMF

Le médiateur de l'AMF est compétent pour tout litige portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Il peut être saisi :

- Par courrier postal : 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.*
- Par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF.*

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Banque Degroof Petercam France – 44, rue de Lisbonne – 75008 Paris

SA au capital de 41 952 506 euros – SIRET 353 894 363 00103 – RCS PARIS B 353 894 363 – TVA intra : FR 59 353 894 363 – ORIAS : 07006363  
[degroofpetercam.fr](http://degroofpetercam.fr)

**Saisine du Médiateur de l'Assurance**

Concernant les réclamations portant sur des produits d'assurance autres que ceux liés à des services bancaires, la Médiation de l'assurance est à saisir :

- (i) Par courrier postal, à : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- (ii) Par formulaire électronique accessible sur le site internet de la FBF : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

La Charte de la Médiation peut être communiquée à tout client qui en fait la demande.