

## Traitement des réclamations

---

En application des articles 318-10 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), de l'instruction n° 2012-07 de l'AMF, de la recommandation 2015-R-03 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 45 61 55 55
  - 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 vous sera envoyé dans les dix jours ouvrables à compter de sa date de réception,
- après étude de notre part, une réponse à la réclamation vous sera envoyée dans un délai de deux mois maximum. Si ce délai ne pouvait pas être respecté suite à des circonstances particulières, nous vous tiendrons informés.

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Ce délai de réponse ne pourra toutefois pas excéder 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

Les clients particuliers agissant à titre privé, qui seraient insatisfaits de la solution proposée par la Banque, peuvent également saisir un médiateur indépendant de la Banque, conformément aux articles L.611-1 à L.616-4 et R.612-1 à R.616-2 du code de la consommation. Trois possibilités s'offrent à eux selon la nature de leur demande :

- Pour les réclamations relatives 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, la Banque a désigné un médiateur indépendant, qui peut être saisi :
  - Par courrier :  
Le Médiateur auprès de la FBF  
CS 151  
75422 PARIS Cedex 09
  - Par voie électronique en complétant le formulaire disponible à l'adresse suivante :  
<http://lemediateur.fbf.fr/>

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

- Pour les réclamations relatives à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, transmission et réception d'ordres de bourse, la tenue de compte titres ou PEA, etc. :
  - Par courrier :  
Le Médiateur  
Autorité des Marchés Financiers  
17, place de la Bourse  
75082 – Paris cedex 02
  - Par formulaire électronique disponible à l'adresse suivante :  
[http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst\\_select\\_form\\_theme\\_id=mediation](http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst_select_form_theme_id=mediation)
- Pour les réclamations relatives à la commercialisation de produits d'assurance autre que ceux liés à des services bancaires :
  - Par courrier à :  
La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09
  - Par voie électronique en complétant le formulaire disponible à l'adresse suivante :  
<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>