

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS - BELGIQUE

Edmond de Rothschild (Europe) – Succursale en Belgique (ci-après la « **Banque** ») a mis en place une Politique de gestion des réclamations, donnant la possibilité à tous les clients de formuler une réclamation.

1. Définition d'une réclamation

Conformément au Règlement Commission de Surveillance du Secteur Financier, n° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, par réclamation est désignée une « *plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice* ». Cette définition est reprise dans la Politique de gestion des réclamations de la Banque.

2. Adresser une réclamation

Tout client, personne physique ou personne morale, peut formuler une réclamation (ci-après dénommé le « **Réclamant** »).

Une réclamation peut être adressée par le Réclamant par voie électronique à son conseiller habituel, par email à infobel@bpere.eu, ou par voie postale, à l'adresse suivante :

**Edmond de Rothschild (Europe) – Succursale en Belgique
À l'attention du Responsable du Traitement des Réclamations
avenue Louise, 235
B-1050 Bruxelles
Belgique**

Toute réclamation doit contenir l'intégralité des éléments permettant d'identifier le Réclamant tels que son identité, ses coordonnées, l'objet de la réclamation ainsi que le numéro de compte concerné.

À cet effet, le Réclamant doit établir un résumé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation accompagné de toutes les informations complémentaires dont il dispose.

3. Traitement de toute réclamation

À la réception de la réclamation, celle-ci est transmise au(x) service(s) concerné(s) pour traitement.

Un accusé de réception écrit est envoyé au Réclamant, au plus tard, dans un délai de 48 heures à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse est apportée au Réclamant dans ce délai.

Par la suite, le Réclamant reçoit une réponse dans les meilleurs délais (15 jours en matière de services de paiement) à compter de la date de réception de la réclamation. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, le Réclamant est informé des causes du retard et une date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé lui est communiquée.

4. Escalade auprès de la Direction

En premier lieu, lorsque le Réclamant n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ce dernier peut s'adresser à la Direction de la Banque Privée, à l'adresse suivante :

**Edmond de Rothschild (Europe) – Succursale en Belgique
À l'attention du Directeur général de la Banque Privée
avenue Louise, 235
B-1050 Bruxelles
Belgique**

5. Procédure extrajudiciaire des Réclamations

En second lieu, si le traitement de la réclamation au niveau de la Banque 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 l'Ombudsfm (Service de médiation des services financiers), ou, le cas échéant, auprès de la FSMA ou du SPF Économie en cas d'une plainte en relation avec un crédit.

a) OMBUDSFIN – Ombudsman en conflits financiers:

North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2
1000 Bruxelles
Tél. +32 2 545 77 70
ombudsman@ombudsfm.be

*ou au moyen du formulaire en ligne disponible à www.ombudsfm.be
> Introduire une plainte*

b) Service Public Fédéral Économie, PME, Classes moyennes & Énergie - Direction générale de l'Inspection Économique – Front Office - NG III, Boulevard du Roi Albert II 16, 3^e étage, 1000 Bruxelles

au moyen d'un formulaire de plainte à télécharger du site <https://economie.fgov.be/fr/propos-du-spf/ou-et-comment-signaler-un>, ou par courrier à l'adresse susvisée, par fax au 32 (0)2 277 54 52 ou par email à l'adresse eco.inspec.fo@economie.fgov.be

c) FSMA

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>

BELEID INZAKE KLACHTENBEHEER - BELGIË

Edmond de Rothschild (Europe) – Bijkantoor in België (hierna de '**Bank**') heeft een beleid inzake klachtenbeheer ingevoerd dat aan alle cliënten de mogelijkheid biedt een klacht in te dienen.

1. Definitie van een klacht

In overeenstemming met verordening nr. 16-07 van de Luxemburgse 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' inzake buitengerechtelijke klachtenprocedures is een klacht "*iedere klacht die bij een professionele dienstverlener wordt ingediend om een recht te doen erkennen of schade te herstellen*". Deze definitie is opgenomen in het beleid inzake klachtenbeheer van de Bank.

2. Een klacht indienen

Elke cliënt, zowel een natuurlijke persoon als een rechtspersoon, kan een klacht indienen (hierna de '**Reclamant**').

De Reclamant kan een klacht indienen via een e-mail naar zijn gebruikelijke adviseur, via een e-mail naar infobel@bpere.eu, of per post naar het volgende adres:

**Edmond de Rothschild (Europe) – Bijkantoor in België
Ter attentie van de verantwoordelijke voor de klachtenbehandeling
Louizalaan 235
B-1050 Brussel
België**

Elke klacht moet alle elementen bevatten waarmee de Reclamant kan worden geïdentificeerd, zoals zijn identiteit, zijn contactgegevens, het voorwerp van de klacht en het betrokken rekeningnummer.

Daartoe moet de Reclamant een gedetailleerd en chronologisch overzicht opstellen van de feiten die aan de klacht ten grondslag liggen, samen met alle aanvullende informatie waarover hij beschikt.

3. Klachtenbehandeling

Na ontvangst van de klacht wordt ze voor behandeling doorgestuurd naar de betrokken dienst(en).

Uiterlijk binnen 48 uur na de ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd naar de Reclamant, tenzij het antwoord reeds binnen die termijn aan de Reclamant is bezorgd.

Vervolgens ontvangt de Reclamant een antwoord, en dit zo snel mogelijk (15 dagen inzake betaaldiensten) na de datum van ontvangst van de klacht. Indien binnen deze termijn geen antwoord kan worden verstrekt, wordt de Reclamant op de hoogte gebracht van de redenen voor de vertraging en wordt hem een datum meegedeeld waarop het onderzoek van zijn klacht wellicht zal zijn afgerond.

4. Voorleggen van de klacht aan de directie

Indien de Reclamant geen bevredigend antwoord heeft ontvangen, kan hij zich in eerste instantie wenden tot de directie van de Private Bank op het volgende adres:

**Edmond de Rothschild (Europe) – Bijkantoor in België
Ter attentie van de Algemeen Directeur van de Private Bank
Louizalaan 235
B-1050 Brussel
België**

5. Buitengerechtelijke klachtenprocedure

In tweede instantie, indien de behandeling van de klacht door de Bank geen bevredigend antwoord heeft geboden aan de Reclamant, kan hij een beroep doen op de procedure voor de buitengerechtelijke oplossing van de klachten bij Ombudsfm (de ombudsdienst voor financiële diensten), of, in voorkomend geval, bij de FSMA of de FOD Economie in geval van een klacht in verband met een krediet.

a) OMBUDSFIN – Ombudsdienst voor financiële diensten:

North Gate II
Koning Albert II-laan 8, bus 2
1000 Brussel
Tel.: +32 2 545 77 70
ombudsman@ombudsfm.be

of door middel van het onlineformulier dat beschikbaar is op www.ombudsfm.be > Klacht indienen

b) Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie – Algemene Directie Economische Inspectie – Front Office – NG III, Koning Albert II-laan 16, 3^e verdieping, 1000 Brussel

door middel van een klachtenformulier dat kan worden gedownload van de website <https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod/waar-en-hoe-een-probleem>, of per brief aan het bovenvermelde adres, per fax naar 32 (0)2 277 54 52 of per e-mail naar eco.inspec.fo@economie.fgov.be

c) FSMA

Congresstraat 12-14, 1000 Brussel
Tel.: +32 (0)2 220 52 11
Fax: +32 (0)2 220 52 75
<https://www.fsma.be>