

Formulaire de plainte KBC Securities Services

Vous avez une plainte relative au service de KBC Securities Services ?

Vous êtes client ou client potentiel, et vous avez une plainte relative au service de KBC Securities Services ? Dans ce cas, vous devez l'adresser par écrit au service compétent.

Pour KBC Securities Services : E-mail:

Customersupport@kbc.be

Postal address:

KBC Securities Services Customer Support (VEF) Havenlaan 2 – Avenue du Port 1080 Brussels

Votre plainte doit être accompagnée de toutes les informations nécessaires. Dès réception de votre plainte, un accusé de réception vous sera envoyé. Votre plainte subira d'abord un examen préliminaire et, si possible, nous vous communiquerons un délai de réponse indicatif. Ce délai dépendra étroitement de la complexité de la problématique et de la nécessité éventuelle d'effectuer des recherches dans les systèmes (y compris dans les fichiers journaux).

Le traitement des plaintes est placé sous la surveillance du Complaints Handling Officer de KBC Securities Services. Le Complaints Handling Officer a accès à toutes les données du dossier et s'assure que votre plainte reçoive une réponse qualitative dans un délai raisonnable. Pour toute question sur la procédure de traitement, vous pouvez écrire à l'adresse directe

complaints_securitieservices@kbc.be.

La réponse à votre plainte comprendra une motivation claire du point de vue adopté.

Si la réponse fournie ne vous satisfait pas, vous êtes libre de soumettre votre plainte à l'Ombudsman en conflits financiers, par la poste à l'adresse North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2, 1000 Bruxelles, par fax au numéro 0032 (0)2 545 77 79 ou par e-mail à l'adresse [ombudsman@ombudsfin.be].

La procédure devant cet ombudsman indépendant est gratuite et décrite sur le site www.ombudsfin.be. Vous pouvez également choisir de porter votre plainte devant le tribunal compétent. Cette procédure peut toutefois entraîner certains coûts.