Comment faire part d'une réclamation?

Si, malgré tous nos efforts, vous devriez vous retrouvez dans une situation insatisfaisante ou devant une difficulté particulière, veuillez adresser une réclamation écrite à la :

Direction de la
BSI Europe S.A.
122, Rue Adolphe Fischer
L-1521 Luxembourg

en indiquant vos coordonnées (numéro de compte, nom et adresse) et en ajoutant un exposé détaillé des faits à l'origine de votre réclamation.

Au cas où une réponse ne peut être apportée dans un bref délai, BSI Europe S.A. envoie un accusé de réception endéans 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

BSI Europe S.A. s'engage en outre à fournir une réponse définitive dans un délai d'un mois à compter de la date de l'envoi de la réclamation. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, BSI Europe S.A. vous informera des causes du retard et vous indiquera la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

Si, passé ce délai, vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante de notre part, vous avez la possibilité d'avoir recours à la :

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
Département Juridique – Service JUR - CC
283, Route d'Arlon
L-1150 Luxembourg

Fax +352 26 25 1 – 2601
reclamation@cssf.lu

agissant comme entité de règlement extrajudiciaire des réclamations, tout en respectant les dispositions relatives à la procédure devant la CSSF telles que définies dans le

Règlement CSSF No 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations

publié sur le site de la CSSF : http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations

Veuillez noter que votre demande doit être introduite auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle vous avez introduit votre réclamation auprès de notre banque.

BSI Europe S.A.
122, rue Adolphe Fischer
L-1521 Luxembourg

Tél. +352 46 1566 1
Fax +352 46 1566 227