

## Politique de gestion des réclamations clients

édition janvier 2018

CapitalatWork Foyer Group S.A. essaie toujours de vous offrir la meilleure qualité de service. Cependant, si vous rencontrez un problème ou si vous n'êtes pas totalement satisfait et que vous souhaitez nous informer des services ou des produits qui doivent être améliorés ou vous plaindre d'erreurs, vous avez plusieurs possibilités:

### 1. Contacter la Fonction Compliance

Nous vous conseillons de transmettre le plus rapidement possible par écrit votre plainte, votre réclamation au Compliance Officer, en mentionnant:

- Votre nom, prénom et adresse
- Le numéro de compte concerné (le cas échéant)
- Une description du problème que vous avez rencontré, y compris les dates, références aux transactions connexes, documents connexes, etc.
- Une estimation de perte ou autre désagrément subi (le cas échéant),
- Les services ou personnes impliquées (le cas échéant).

Nous accuserons réception de votre message par écrit dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. CapitalatWork Foyer Group se prendra toutes les mesures nécessaires pour vous donner une réponse rapide, dans un délai maximum d'un mois. À votre demande, des informations supplémentaires sur la manière dont votre plainte est traitée seront mises à votre disposition.

Selon l'entité ou le pays concerné, votre réclamation doit être transmise à l'une des adresses suivantes:

#### Pour la Belgique et les Pays-Bas:

CapitalatWork S.A.  
À l'attention du Compliance Officer  
Avenue de la Couronne 153 - 1050 Bruxelles  
Belgique

Soit par e-mail adressé à [compliance.be@capitalatwork.be](mailto:compliance.be@capitalatwork.be)

#### Pour le Luxembourg:

CapitalatWork Foyer Group S.A.  
À l'attention du Compliance Officer  
Rue Léon Laval 12 - 3372 Leudelange  
Luxembourg

Soit par e-mail adressé à: [compliance.lu@capitalatwork.lu](mailto:compliance.lu@capitalatwork.lu)

### 2. Contacter le Comité de Direction

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, vous avez bien sûr toujours la possibilité de contacter directement un membre de la Direction en charge des Réclamations:

#### Pour la Belgique et les Pays-Bas:

CapitalatWork S.A.  
À l'attention de Monsieur Robert Pegels  
Avenue de la Couronne 153 - 1050 Bruxelles  
Belgique

#### Pour le Luxembourg:

CapitalatWork Foyer Group S.A.  
À l'attention de Monsieur Benoit de Hults  
Rue Léon Laval 12 - 3372 Leudelange  
Luxembourg

### 3. Contacter la CSSF ou le Médiateur

#### Pour la Belgique et les Pays-Bas:

Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse donnée par CapitalatWork à votre plainte, nous vous invitons à soumettre votre réclamation au service de médiation avec les coordonnées suivantes « Service de Médiation Banques Crédits Placements », « North Gate II », Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2 (site Internet : <http://www.ombudsfin.be> et adresse e-mail : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)). Le service de médiation peut proposer des solutions pour résoudre le litige.

#### Pour le Luxembourg:

Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse donnée par CapitalatWork à votre plainte, CapitalatWork confirmera sa décision de recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire des plaintes pour résoudre le litige. Dans le cas où CapitalatWork s'est engagé à recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire avec la CSSF, le Client recevra une copie du Règlement CSSF 16-07 du 11 novembre 2016 détaillant la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges, les documents requis à fournir à la CSSF, ainsi que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer une demande.

Le plaignant a la possibilité de saisir la CSSF dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de CapitalatWork.