# Formulaire traitement des plaintes KBC Securities Services

## Vous avez une plainte à formuler concernant les services fournis par KBC Securities Services?

Vous êtes client ou souhaitez le devenir et vous avez une plainte à formuler concernant les services fournis par KBC Securities Services? Vous pouvez alors envoyer une plainte par écrit au service des plaintes compétent.

Pour KBC Securities Services:
**E-mail**
Customersupport@kbc.be
**Adresse**
KBC Securities Services Customer Support (VEF) Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles

La plainte doit contenir tous les détails pertinents. Dès que nous aurons reçu votre plainte, vous recevrez un accusé de réception. Nous examinerons alors votre plainte de manière préliminaire et - dans la mesure du possible - nous vous communiquerons dans quel délai vous êtes susceptible d'obtenir une réponse. Le délai de réponse dépend de la complexité du problème et des recherches éventuelles dans les systèmes (y compris dans les fichiers log).

Le traitement des plaintes est supervisé par le Complaints Handling Officer de KBC Securities Services. Le Complaints Handling Officer a accès à toutes les données du dossier et veille à ce que vous receviez une réponse de qualité dans des délais raisonnables.
Toute question concernant la procédure de traitement peut être adressée directement à complaints_securitiesservices@kbc.be.
La réponse à votre plainte comportera une motivation claire de la position adoptée.

Si vous n'êtes pas d'accord avec cette réponse, vous êtes libre de soumettre votre plainte au Service de médiation des services financiers: par courrier à l'adresse North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 2, 1000 Bruxelles, par fax au 0032 (0)2 545 77 79 ou par e-mail à ombudsman@ombudsfin.be.
La procédure devant ce service de médiation indépendant est gratuite. Elle est décrite sur le site web www.ombudsfin.be. Vous pouvez également choisir de porter votre plainte devant le tribunal compétent. Cette procédure peut toutefois entraîner des frais.