

## Procédure de traitement des réclamations

Nous avons le souci permanent de vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Conscients cependant que des difficultés peuvent parfois survenir, notre dispositif de traitement des réclamations est là pour vous aider.

Notre dispositif poursuit deux objectifs principaux :

1. **L'amélioration de la satisfaction client** grâce à un traitement raisonnable et rapide des réclamations qui nous sont adressées.
2. **L'amélioration de nos services, de nos procédures et du fonctionnement de notre organisation.** En identifiant des faiblesses ou des dysfonctionnements potentiels, le suivi des réclamations nous aide à mettre en œuvre les actions correctrices appropriées.

Le présent document a pour objectif de vous guider dans la manière de déposer une réclamation. Il est également conçu pour vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement utile sur notre procédure de traitement des réclamations et les voies de recours dont vous bénéficiez.

## Nos engagements

Nous vous garantissons un traitement de votre réclamation gratuit, rapide, transparent et aussi efficace que possible pour trouver une solution qui vous apporte satisfaction.

### Gratuité

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre, ...) lié au traitement de votre réclamation.

### Rapidité

Nous nous engageons à respecter les délais de traitement suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de votre réclamation pour vous en accuser réception et vous informer de la procédure de traitement, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- 2 mois maximum entre la date d'envoi de votre réclamation et la date d'envoi de la réponse qui vous est apportée, sauf survenance de circonstances particulières que nous nous engageons à justifier auprès de vous.

## Transparence

Nous nous engageons à répondre à toute demande d'information de votre part sur le déroulement du traitement de votre réclamation.

Nous vous tiendrons également informés lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés pour vous apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

## **Efficacité**

Nos équipes sont dotées de ressources et de l'expertise nécessaire au traitement équitable et harmonisé des réclamations de nos clients ou clients potentiels.

Une politique de traitement des réclamations et des contrôles a été mis en place permettant notamment d'identifier les dysfonctionnements et de suivre l'application des actions correctrices prises pour résoudre ces dysfonctionnements.

## **Une réclamation à formuler ?**

Une réclamation s'entend comme une déclaration de votre mécontentement envers notre service de gestion discrétionnaire ou l'un de nos collaborateurs.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation de votre part, sera traitée par nos équipes sans être considérée comme une réclamation.

## **Comment déposer votre réclamation ?**

Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation à nos services qui s'efforceront de trouver une solution.

1. Par e-mail à l'adresse ci-dessous, en précisant dans l'objet de votre message qu'il s'agit d'une réclamation :

Select.belgium.compliance@axa-im.com

2. Par courrier à l'adresse suivante :

AXA IM Select Belgium SA,  
Service des plaintes - Place du Trône,  
1 -1000 Bruxelles

## **L'Ombudsman**

Si, malgré toute l'attention portée par nos équipes pour trouver une réponse à vos questions, vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, vous pouvez vous adresser gratuitement au service de médiation des services financiers.

Vous pourrez retrouver toutes les informations utiles sur le site internet à l'adresse suivante :

<https://www.ombudsfin.be/fr>

Un formulaire électronique est accessible sur leur site internet :

<https://www.ombudsfin.be/fr/introduire-une-plainte>

Adresse postale : North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2 1000 Bruxelles

Adresse mail : ombudsman@ombudsfin.be