

## BIL Luxembourg - Procédure de traitement des réclamations

---

Résolument tournée vers l'avenir, la BIL est une banque moderne, dynamique et toujours plus proche de vous.

Notre ambition est d'établir une relation de confiance avec vous en mettant tout en œuvre pour vous fournir un service de qualité. Votre Responsable de relation, qui est votre interlocuteur privilégié au sein de la Banque, se tient à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions et demandes d'information.

Cependant, si malgré nos efforts, vos attentes ne sont pas totalement satisfaites, vous trouverez ci-dessous de plus amples informations sur notre procédure de traitement des réclamations.

### Dépôt d'une réclamation auprès de notre service en charge du traitement des réclamations

---

Dans un premier temps, nous vous invitons à contacter notre service en charge du traitement des réclamations en recourant à l'une des trois possibilités mentionnées ci-dessous :

1. en nous envoyant un e-mail via notre messagerie sécurisée BILnet
2. en complétant notre formulaire de réclamation qui est accessible directement en ligne : [www.bil.com/fr/FormulaireReclamation](http://www.bil.com/fr/FormulaireReclamation)
3. en nous envoyant un courrier à l'adresse suivante :

Banque Internationale à Luxembourg  
Département en charge des réclamations  
69, route d'Esch  
L-2953 Luxembourg

Afin d'assurer un traitement efficace et rapide de votre réclamation, nous vous prions de préciser votre identité, vos coordonnées, votre numéro de compte ainsi que l'objet de votre réclamation.

Nous nous engageons à traiter votre demande dans les meilleurs délais. Si le problème ne peut pas être résolu dans les cinq jours ouvrés qui suivent la réception de votre réclamation, un accusé de réception reprenant les coordonnées de la personne en charge de votre dossier vous sera envoyé. Vous recevrez ensuite une réponse dans un délai de trente jours.

Certaines réclamations peuvent être complexes et nécessiter un temps de traitement plus long. Vous serez alors tenu informé de la situation et nous vous indiquerons le délai estimé pour vous communiquer le résultat de notre analyse.

### Recours auprès du Président du Comité de direction de la Banque

---

Si la réponse obtenue de la part de notre département en charge des réclamations ne répond pas à vos attentes, vous avez la possibilité de contacter la direction de notre Banque par courrier à l'adresse ci-dessous :

Banque Internationale à Luxembourg  
À l'attention du Président du Comité de direction  
69, route d'Esch  
L-2953 Luxembourg

Nous vous remercions d'indiquer dans votre courrier la référence mentionnée sur la lettre de réponse que vous aurez reçue de notre département en charge du traitement des réclamations.



## Recours à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier

---

Enfin, après avoir contacté la Direction de notre Banque, si vous demeurez insatisfait de la réponse apportée, vous pouvez recourir à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Votre demande devra être introduite dans un délai d'un an après la première introduction de votre réclamation auprès de la Banque.

Vous trouverez le formulaire sur le site internet de la CSSF :  
[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation\\_111116\\_FR.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_FR.pdf)

Vous pouvez également envoyer un courrier à l'adresse suivante :

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département Juridique CC  
283 route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg