

GESTION DES RÉCLAMATIONS

OREA Capital S.A. accorde une attention particulière aux réclamations de ses clients et clients potentiels.

Toute réclamation est traitée gratuitement, avec diligence, objectivité et dans un langage clair et compréhensible.

Introduire une réclamation

Vous pouvez adresser votre réclamation par courrier postal à :

OREA Capital S.A.

À l'attention du responsable du traitement des réclamations

126, Route d'Arlon

L-8311 Capellen

Luxembourg

Vous pouvez également adresser votre réclamation par courrier électronique à l'adresse suivante : compliance@oreacapital.com

Vous pouvez enfin adresser votre réclamation directement à votre chargé de clientèle.

Toute réclamation reçue par OREA Capital S.A., quel que soit le canal utilisé, est enregistrée et traitée sous la responsabilité du dirigeant responsable du traitement des réclamations.

Afin d'en permettre l'examen, votre réclamation devrait décrire les faits concernés et être accompagnée, dans la mesure du possible, des informations et documents utiles.

Délais de traitement

Un accusé de réception écrit vous est adressé dans un délai maximal de dix jours ouvrés à compter de la réception de votre réclamation, sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

OREA Capital S.A. examine votre réclamation dans les meilleurs délais et vous communique, en principe, une réponse dans un délai maximal d'un mois à compter de sa réception.

Lorsque ce délai ne peut pas être respecté, vous êtes informé des raisons du retard, de l'état d'avancement du traitement et de la date estimée à laquelle l'examen devrait être achevé.

La réponse qui vous est adressée expose clairement la position d'OREA Capital S.A. et les motifs qui la justifient.

Réclamations relatives aux services fournis au Luxembourg

Si votre réclamation concerne des services fournis au Luxembourg et que vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante ou de réponse dans le délai applicable, vous pouvez, sous réserve des conditions de recevabilité, saisir la Commission de Surveillance du Secteur Financier, afin de demander la résolution extrajudiciaire de votre réclamation.

La réclamation doit notamment avoir été préalablement soumise par écrit au responsable du traitement des réclamations. La demande auprès de la CSSF doit être introduite dans un délai maximal d'un an à compter de la date à laquelle la réclamation a été initialement introduite auprès d'OREA Capital S.A.. La procédure est volontaire et gratuite.

Les conditions de recevabilité et les modalités de saisine sont disponibles sur le site de la CSSF :

<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

Le recours à une procédure extrajudiciaire ne porte pas atteinte au droit du réclamant de saisir les juridictions compétentes.

Réclamations relatives aux services fournis en Belgique

Si votre réclamation concerne des services fournis par la succursale belge d'OREA Capital S.A. et que vous n'avez pas obtenu de solution satisfaisante, vous pouvez, selon la nature du litige et votre qualité, saisir Ombudsfm, le service belge de médiation en matière financière, dans les limites de sa compétence.

La procédure auprès d'Ombudsfm est gratuite. Dans certaines situations, Ombudsfm peut refuser une demande introduite plus d'un an après l'introduction de la réclamation auprès de l'institution financière concernée. Des restrictions particulières peuvent également s'appliquer aux personnes morales autres que les microentreprises ou petites entreprises.

Les informations et les modalités de saisine sont disponibles sur le site d'Ombudsfm :

<https://www.ombudsfm.be/fr/fag>

Vous pouvez également signaler votre réclamation à la FSMA. La FSMA examine les signalements en sa qualité d'autorité de contrôle, mais n'intervient pas comme médiateur dans le règlement d'un litige individuel.

<https://www.fsma.be/fr/services-bancaires-de-credit-ou-dinvestissement>

Le recours à une procédure extrajudiciaire ne porte pas atteinte au droit du réclamant de saisir les juridictions compétentes.

Confidentialité et données personnelles

Les réclamations et les informations communiquées dans ce cadre sont traitées conformément aux obligations applicables en matière de confidentialité, de secret professionnel et de protection des données à caractère personnel.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, veuillez consulter la notice relative à la protection des données disponible sur le site internet d'OREA Capital S.A..