

## KBC Merchant Services

### Traitement des plaintes

Les associés et la direction de KBC Merchant Services (dont le siège social est situé Avenue du Port 2, 1080 Bruxelles, Belgique, immatriculé au registre de la TVA sous le numéro BE 1014.238.829; ci-après dénommé la "Société"), qui est la branche belge de K&H Payment Services Ltd. (dont le siège social est situé Lechner Ödön fasor 9, 1095 Budapest, Hongrie, immatriculé sous le numéro de TVA intracommunautaire HU17780120, et sous le numéro d'entreprise 01 09 338123)

Nous souhaitons porter à la connaissance de notre clientèle la façon dont elle peut déposer une plainte relative au service, à la conduite, à une activité ou à un manquement de la part de la Société. Notre but est de nous assurer que chaque plainte nous parvienne de la manière la plus rapide et aisée possible, afin de garantir une résolution rapide et efficace du point soulevé. Dans le cadre de notre procédure de traitement des plaintes, nous nous efforçons de nous pencher sur toutes les réclamations aussi rapidement que possible et de résoudre la problématique soulevée en apportant pleine satisfaction à nos clients.

Veuillez noter que toute sollicitation de nos clients concernant une demande d'information générale, un avis ou une prise de position de la Société n'est pas considérée comme une plainte, de même que toute demande de considération spéciale. Les opérations de traitement des données par la Société sont régies par la [Déclaration de confidentialité](#) publiée sur le site Web de la Société.

#### Comment déposer une plainte

Les plaintes écrites peuvent nous être transmises comme suit:

- via KBC Merchant Zone, en utilisant le formulaire de contact (sélectionnez "Plainte" comme catégorie principale)
- par e-mail à l'adresse e-mail de la Société: [complaints.merchantservices@kbc.be](mailto:complaints.merchantservices@kbc.be).

#### Dépôt de la plainte

- la description de la plainte, y compris une description des événement(s) ou fait(s) pertinent(s)
- la date de dépôt de la plainte
- la description des actions entreprises pour régler ou résoudre la plainte (et en cas de rejet, les raisons d'un tel rejet)
- l'échéance avant laquelle l'action doit avoir été entreprise et le nom de la personne responsable de cette action
- la date de la réponse à la plainte, la date d'envoi du courrier de réponse

La Société conservera la plainte, toutes données pertinentes y afférentes et sa réponse pour une durée de cinq ans.

#### Examen de la plainte

Nous mettons tout en œuvre pour résoudre dès que possible toute problématique portée à notre attention. La plainte est examinée sans frais et toutes les circonstances sont prises en compte lors des investigations.

Les plaintes relatives aux services de paiement recevront une réponse dans les 15 (quinze) jours ouvrables suivant la date de dépôt de la plainte. S'il ne nous est pas possible de traiter tous les points soulevés dans une plainte dans les 15 (quinze) jours ouvrables pour une raison indépendante de la volonté de la Société, vous recevrez de notre part une réponse préliminaire expliquant les raisons du délai de notre réponse définitive et précisant la date ultime à laquelle vous pouvez attendre cette réponse définitive. Néanmoins, nous sommes tenus d'envoyer notre réponse définitive au plus tard le 35e jour ouvrable suivant le dépôt de la plainte.

Toute plainte écrite ne concernant pas les services de paiement recevra une réponse, incluant les raisons, envoyée au Client dans les 30 jours suivant le dépôt de la plainte.

**Les données suivantes pourraient vous être demandées durant le processus de traitement de la plainte:**

- nom
- ID du commerçant
- ID du terminal du point de vente
- adresse du siège social
- adresse e-mail
- numéro de téléphone
- méthode de communication privilégiée
- produit ou service visé par la plainte
- description et raison de la plainte
- votre plainte
- copies des documents en votre possession qui sont requis pour appuyer la plainte, mais dont la Société ne dispose pas
- dans le cas où notre client se fait représenter, une autorisation valable
- toute autre donnée pertinente dans le cadre de l'examen de la plainte et de la réponse à adresser à celle-ci.

La Société traite les données de ses clients déposant une plainte conformément à la réglementation en vigueur.

**Comment porter votre plainte à un autre niveau**

Si notre réponse ne vous donne pas pleine satisfaction, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman belge en conflits financiers (Ombudsfin). Ces services externes impartiaux sont gratuits et offrent une discrétion maximale.

Vous ne pouvez faire appel à l'Ombudsfin qu'après que votre plainte a été traitée par le service de gestion des plaintes de KBC Merchant Services et dans le cas où vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse obtenue de la part de KBC Merchant Services, ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans les délais mentionnés ci-dessus.

Adresse: North Gate II, Boulevard Roi Albert II 8, Boîte postale 2, 1000 Bruxelles; tél.: 02 545 77 70

E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

Site Web: <http://www.ombudsfin.be>

Nous espérons que vous ne serez jamais amené(e) à utiliser ces procédures de dépôt de plainte et que tous nos clients resteront pleinement satisfaits de nos services bancaires. Si toutefois vous souhaitez déposer une plainte, nous espérons que les informations fournies ci-dessus vous seront utiles.