



KLACHTENPROCEDURE VOOR KLANTEN

Een klacht die op beknopte, duidelijke en – indien mogelijk – gedetailleerde wijze het gedrag van de Bank beschrijft dat als onregelmatig of ongepast wordt beschouwd, en de bijbehorende eis of verzoek, kan worden gericht aan de Compliance-afdeling van de Bank per brief, e-mail of fax:

- **Intesa Sanpaolo Wealth Management – Belgium Branch**
Met betrekking tot Fideuram Direct-diensten

Compliance-afdeling
Poortakkerstraat 9E,
9051 Gent, België

Telefoon: +32 (0)2 233 83 51 / +32 (0)9 321 21 21
E-mail: claims@intesasanpaolowm.be

Bij het uitblijven van een reactie of in geval van een onbevredigend antwoord, kan de klacht worden voorgelegd aan de manager van de Bank die verantwoordelijk is voor de klachtenafhandeling:

- **Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A.**
Met betrekking tot Fideuram Direct-diensten

Ter attentie van Mr. Marc Flammang - Chief Executive Officer
28, Boulevard de Kockelscheuer
L-1821 Luxemburg

De Bank verbindt zich ertoe elke klacht zonder onnodige vertraging en op basis van een zorgvuldige analyse van de situatie te behandelen. Een schriftelijke ontvangstbevestiging wordt aan de klager verstrekt binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, tenzij het antwoord zelf binnen deze termijn aan de klager wordt verstrekt. De termijn tussen de ontvangst van de klacht en de verzending van het antwoord mag niet langer zijn dan één maand. Indien deze termijn niet kan worden nageleefd, zullen zowel de redenen voor de vertraging als het geraamde tijdsbestek aan de klager worden meegedeeld.

Wat betreft klachten die specifiek betrekking hebben op betaaldiensten, zal de Bank binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een antwoord verstrekken.

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling, kan hij of zij beroep doen op Ombudsfin (de dienst voor bemiddeling in financiële geschillen) of op de FSMA:

- **OMBUDSFIN**

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2
1000 Brussel
<https://www.ombudsfin.be/nl/klacht-indienen>

- **Financial Services and Markets Authority**

Rue du Congrès 12-14,
1000 Brussel
<https://www.fsma.be/nl>

Intesa Sanpaolo Wealth Management - Belgium Branch Succursale de/Succursaal van Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A. (Luxembourg)
Branch address: Poortakkerstraat 9E, 9051 Gent · Ph +32 (0) 9 321 21 21 · No. BCE/Nr. KBO (B): 0563.635.128 · VAT BE 0563.635.128
Permanent unit address: Chaussée de la Hulpe/Terhulpsesteenweg 166, 1170 Bruxelles/Brussel · Ph +32 (0) 2 233 83 51
Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A. 28, Boulevard de Kockelscheuer L-1821 Luxembourg · P.O. Box 1106 L-1011 Luxembourg
R.C.S. Luxembourg B117.963