



PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Une réclamation résumant de manière concise et claire, et si possible circonstanciée, le comportement de la Banque jugé irrégulier ou inapproprié, ainsi que la demande y afférente, peut être adressée au Département Conformité de la Banque par courrier, e-mail ou fax :

- **Intesa Sanpaolo Wealth Management – Belgium Branch**
Relativement aux services de Fideuram Direct

Département Conformité
Poortakkerstraat 9E,
9051 Ghent, Belgique

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

En l'absence de réponse ou en cas de réponse jugée insatisfaisante, la réclamation peut être adressée au Responsable de la gestion des réclamations de la Banque :

- **Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A.**
Relativement aux services de Fideuram Direct

À l'attention de M. Marc Flammang - Président Directeur Général
28, Boulevard de Kockelscheuer
L-1821 Luxembourg

La Banque s'engage à traiter chaque réclamation sans retard indu et sur la base d'une analyse diligente de la situation. Un accusé de réception écrit sera adressé au plaignant dans un délai n'excédant pas 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est fournie au plaignant dans ce même délai. Le délai entre la réception de la réclamation et l'envoi de la réponse ne devra pas dépasser un mois. Si ce délai ne peut être respecté, les raisons de ce retard ainsi que le délai estimé de réponse seront communiquées au plaignant.

En ce qui concerne les réclamations portant spécifiquement sur les services de paiement, la Banque fournira une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Si le plaignant n'est pas satisfait de l'issue du traitement de sa réclamation, il peut exercer son droit de recours auprès de l'Ombudsfm (Service de médiation des services financiers) ou de FSMA :

- **OMBUDSFIN**

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

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

- **Financial Services and Markets Authority**

Rue du Congrès 12-14,
1000 Bruxelles

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

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/Terhulpssesteenweg 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