



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 S.A.**
Relativement aux services de Fideuram Direct
Département Conformité
28, Boulevard de Kockelscheuer
L-1821 Luxembourg
Téléphone : (+352) 27027-1
Fax : (+352) 27027-275
E-mail : claims@intesasanolowm.lu

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, un mois après l'envoi de sa réclamation à la personne en charge du traitement des réclamations au niveau de la direction de la Banque, exercer son droit de recours auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), en tant qu'instance de résolution extrajudiciaire des litiges, conformément au Règlement CSSF 16-07, article 5 :

- **Commission de Surveillance du Secteur Financier**
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>