

# Politique mondiale de réclamations ING FM

## 1. Vous avez une réclamation ?

Notre relation avec vous nous tient à cœur et il est important que nous puissions résoudre tous les problèmes que vous pourriez avoir. C'est pourquoi nous nous engageons à accompagner votre expérience ING d'une manière équitable, claire et non trompeuse. Par conséquent, nous vous encourageons à nous faire savoir si vous n'êtes pas satisfait des services ou des produits que nous fournissons. Si vous avez une réclamation concernant l'un de nos services ou produits, merci de nous en faire part immédiatement afin que nous puissions vous aider et que vous puissiez obtenir satisfaction le plus rapidement possible.

## 2. Comment déposer votre réclamation ?

Si vous avez une réclamation, vous pouvez contacter notre équipe réclamations des clients. Vous pouvez la contacter via notre formulaire web ou en leur envoyant un e-mail ou une lettre. Lors du dépôt de votre réclamation, nous vous prions de bien vouloir nous fournir les renseignements suivants, le cas échéant.

- Votre nom ou le nom de l'entreprise et d'une personne de contact.
- Vos coordonnées - adresse postale, e-mail et numéro(s) de téléphone.
- Les informations concernant votre réclamation - date, produit, émission, références négociation.
- Solution - Comment vous aimeriez que votre réclamation soit résolue.
- Le nom de votre représentant ING Sales ou de votre personne de contact.

Veuillez noter que ces renseignements aideront notre équipe réclamations des clients à mener une enquête et à résoudre votre réclamation en temps opportun.

Nous vous prions également de bien vouloir déposer votre réclamation dans un délai raisonnable après avoir constaté la déficience relative aux services ou produits visés par la réclamation. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'accepter une réclamation déposée treize mois ou plus après que vous ayez découvert ou raisonnablement pu découvrir la lacune relative à nos services ou produits. Les réclamations sont exemptes de frais.

## 3. Quand pouvez-vous attendre une réponse à votre réclamation ?

Dès réception de votre réclamation, par formulaire web, e-mail ou lettre, nous vous enverrons une confirmation de réception de votre réclamation. Dans les quatre semaines suivant l'envoi de la confirmation, nous vous enverrons une réponse finale ou une réponse d'attente.

Si nous vous envoyons une réponse d'attente, nous avons besoin de plus de temps pour enquêter sur votre réclamation. Dans de tels cas, nous vous expliquerons pourquoi nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre réclamation en temps opportun et nous vous indiquerons quand vous recevrez une réponse définitive avec résolution de votre réclamation. En général, nous nous efforcerons de vous fournir une réponse définitive dans les huit semaines suivant la réception de votre réclamation.

Si votre réclamation ne peut être résolue dans un délai de huit semaines, nous vous en aviserons et vous expliquerons pourquoi nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre réclamation dans le délai fixé et nous vous indiquerons quand nous serons en mesure de vous fournir une réponse définitive.

## 4. Vous n'êtes pas satisfait de notre réponse à votre réclamation ?

Lorsque vous êtes considéré comme un client de détail au sens de la directive "Marchés d'instruments financiers" ("MiFID II") et que vous n'êtes pas satisfait de notre réponse définitive, vous pouvez adresser votre réclamation à votre service local de médiation financière. Quelle que soit votre classification de client MiFID II, vous pouvez également engager des poursuites judiciaires contre nous.

## 5. Coordonnées

Adresse postale : ING Bank N.V.  
FMCC - Complaints, TRC 00.052  
Postbus 1800  
1000 BV Amsterdam  
Pays-Bas

Site web : [www.ingwb.com/mifid](http://www.ingwb.com/mifid)  
E-mail : [MediationService-Klachten@ing.be](mailto:MediationService-Klachten@ing.be)