

Plaintes

Pour la Banca Monte Paschi Belgio S.A., il est fondamental de maintenir une relation de confiance avec ses clients.

C'est pourquoi, une attention toute particulière est apportée aux traitements des plaintes éventuelles et à leur suivi.

Le client qui se pose l'une ou l'autre question ou qui est confronté à l'un ou l'autre problème est invité à solliciter en premier lieu son chargé de relation. Ce spécialiste sera à son écoute, lui répondra et cherchera à résoudre le problème rencontré.

Vous avez une plainte à formuler ?

Faites-nous parvenir un écrit (courrier électronique, courrier postal, fax) dûment signé et daté avec vos nom et prénom, adresse complète, coordonnées téléphoniques, adresse e-mail ainsi que votre numéro de compte. Les plaintes anonymes ne sont pas traitées.

La plainte doit mentionner de manière aussi claire que possible les griefs du plaignant (mention du service et/ou de l'agence, produit concerné, type d'opération, date,...) et être accompagnée des documents et pièces justificatives éventuelles jointes en copie.

L'écrit est à adresser à :

Banca Monte Paschi Belgio S.A.

Direction Générale

Rue de la Loi 34

B - 1040 Bruxelles

Tél : +32 2 220.72.11 ~ Fax : +32 2 220.73.80

www.montepaschi.be ~ secretariat.direction@montepaschi.be

Traitements des plaintes

La Direction Générale via le Secrétariat de Direction accuse réception de la plainte dans un délai de maximum 5 jours ouvrables à dater de la réception de la plainte.

La Banque s'efforce de répondre dans le mois suivant la réception de la plainte et ce, pour autant que la plainte soit précise et complète.

Le Secrétariat de Direction informe le plaignant s'il n'est pas possible de répondre dans le mois et lui communique un nouveau délai dans lequel une réponse peut être fournie.

La Banque communique sa position au plaignant.

Services de médiation, Ombudsman et SPF Economies, PME, Classes moyennes et Energie

En cas de désaccord avec la réponse fournie par la banque, le client peut faire gratuitement appel :

- pour les assurances : au Service Ombudsman des Assurances ;
- pour les produits et services bancaires : au Service de médiation Banques-Crédits-Placements ;
- pour les services de paiements : au SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie.

Assurances

Service Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

B - 1000 Bruxelles

Tél : + 32 2 547.58.71 - Fax: +32 2 547 59 75

Site internet : www.ombudsman.as ~ E-mail : info@ombudsman.as

Produits et services bancaires

Ombudsman en conflits financiers

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8 bte 2

B - 1000 Bruxelles

Tél.: +32 2 545.77.70 - Fax: +32 2 545.77.79

Site internet : www.ombudsfin.be ~ E-mail : ombudsman@ombudsfin.be

Services de paiement

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Direction Générale Contrôle et de la Médiation

WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30

B - 1000 Bruxelles

Site internet : economie.fgov.be ~ E-mail : eco.inspec@economie.fgov.be