

Notre procédure de réclamations

Vous êtes au cœur de ce que nous faisons

- Nous travaillons constamment pour fournir à notre aimable clientèle un excellent service et vos commentaires sont toujours appréciés.
- Nous nous engageons à traiter votre réclamation en toute efficacité et nous prenons toutes les réclamations enregistrées très au sérieux.
- Notre engagement ne s'arrête pas là: nous enregistrons, évaluons et analysons nos réclamations pour nous aider à améliorer le niveau de service que nous offrons à nos clients.

Comment traitons-nous votre réclamation

- Nous envisagerons de résoudre la majorité de toutes les réclamations enregistrées dans les quatre jours ouvrables. Si cela ne nous est pas possible, nous vous contacterons pour vous indiquer qui est la personne qui va s'occuper de votre réclamation et le délai probable pour sa résolution.
- Nous vous tiendrons également informer de l'évolution de la plainte.
- Nous vous enverrons une lettre de décision finale écrite lorsque nous aurons résolu la plainte.

Réclamations qui concernent les autres entreprises

- Contacterons également pour vous en informer et pour vous donner les coordonnées de l'entreprise concernée.

Le 'Financial Ombudsman Service'

- Nous sommes couverts par le 'Financial Ombudsman Service', vous pouvez donc les

contacter gratuitement si vous pensez que nous n'avons pas traité votre réclamation de manière équitable ou si votre réclamation n'a pas été traitée dans les quarante jours ouvrables.

- Si votre réclamation est quelque chose avec laquelle que le Financial Ombudsman Service pourrait aider, nous vous fournirons les détails sur la façon de leur transmettre votre réclamation dans notre lettre de décision finale écrite.
- Il y a des délais pour soumettre votre réclamation au 'Financial Ombudsman Service', et nous ne pouvons pas consentir à ce que le 'Financial Ombudsman Service' examine votre réclamation si vous la renvoyez en dehors des délais.
- Toute invocation auprès du 'Financial Ombudsman Service' n'affectera pas vos droits légaux.

Vous pourrez contacter le Financial Ombudsman Service en utilisant les coordonnées ci-dessous :

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Londres
E14 9SR
Royaume-Uni
Téléphone: +44 20 7964 0500

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Vous pouvez trouver plus d'informations sur le 'Financial Ombudsman Service' et sur ce pour lequel ils peuvent vous être utiles sur leur site internet:

www.financial-ombudsman.org.uk