

PROCEDURE POUR LES PLAINTES ET LES RECLAMATIONS

Fide Capital met tout en œuvre pour offrir le meilleur service possible à ses clients. Bien évidemment, nous sommes ouverts à toute suggestion, et si quelque chose ne devait pas répondre à vos attentes, vous pouvez déposer une plainte.

Pour toute suggestion, n'hésitez pas à envoyer un mail à votre gestionnaire ou à info@fidecapital.com

En cas de plainte, vous pouvez :

- contacter votre gestionnaire
- envoyer un courriel à compliance@fidecapital.com
- envoyer une lettre adressée à Fide Capital à l'attention du compliance officer, Avenue Franklin Roosevelt, 81 1050 Bruxelles.

Nous vous recommandons de décrire votre plainte le plus concrètement possible. D'éventuelles annexes peuvent être fort utiles également. Notre compliance officer traitera votre dossier dans les meilleurs délais. Vous pouvez vous attendre à une réponse dans les 10 jours ouvrables pour une plainte bien documentée.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez reçue ou si vous n'êtes pas d'accord avec notre point de vue, vous pouvez prendre contact avec Ombudsfin, le médiateur de litiges financiers, de façons suivantes :

- par courrier postal adressé à Ombudsfin, rue Belliard 15-17, boîte 8, B-1040 Bruxelles
- par courriel à ombudsman@ombudsfin.be;
- en utilisant le formulaire de contact sur la page <http://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte>

Veillez noter que cette procédure n'est possible qu'après avoir déposé une plainte chez Fide Capital sans avoir reçu satisfaction dans un délai raisonnable.
