

## Traitement des Réclamations

Chère Cliente, Cher Client,

Bien que nous ayons pour but de fournir à notre clientèle une qualité de service optimale et de haut niveau, il peut arriver que celle-ci ne soit pas à la hauteur de vos attentes.

Pour nous permettre d'améliorer notre qualité de service et vous donner entière satisfaction, nous vous invitons à découvrir la manière dont vous pouvez porter à notre connaissance vos réclamations.

Si vous êtes dans une telle situation, vous pouvez contacter votre interlocuteur habituel ou introduire votre réclamation directement auprès de notre Direction, à l'adresse suivante :

**A l'attention de : Direction Fortuna Banque S.C.**  
**130-132, boulevard de la Pétrusse L-2330 Luxembourg**  
mail : [direction@fortuna.lu](mailto:direction@fortuna.lu)

Afin de faciliter le traitement des données concernant votre réclamation, celle-ci devra être formulée de manière claire et précise. Nous vous prions d'établir un résumé détaillé et chronologique des faits qui seraient à l'origine de la réclamation, accompagné de toutes les informations complémentaires dont vous disposez sans oublier une copie de votre document d'identité en cours de validité.

Si vous agissez pour le compte d'un tiers, ou si vous êtes le représentant d'une personne morale, vous devez également nous faire parvenir un document attestant votre pouvoir de représentation.

Un accusé de réception vous sera fourni dans un délai n'excédant pas 10 jours ouvrables après réception de votre réclamation. Nous nous chargerons de vous répondre dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation.

Si une réponse ne pouvait vous être apportée dans ce délai, notre Banque vous informera des causes du retard et indiquera une date à laquelle l'examen de la réclamation est susceptible d'être terminé.

Si la solution proposée par Fortuna Banque s.c. ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre réclamation pour examen en transmettant à la CSSF :

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département Juridique  
Service JUR  
CC 283 , route d'Arlon L -1150 Luxembourg  
([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu))  
Email: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu) - Fax:(+352) 26 25 1