

# Procédure de réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait des services fournis par ING, vous pouvez faire une réclamation. Afin de nous permettre de répondre à celle-ci efficacement, nous avons établi la procédure ci-dessous, laquelle indique ce que vous pouvez faire si vous n'êtes pas satisfait par l'issue de votre réclamation.

## Soumettre une réclamation à ING

Veillez soumettre votre réclamation par écrit à notre département Client Services par e-mail, fax ou courrier envoyé aux coordonnées ci-après :

### Département Client Services

Heures d'ouverture	9h00 – 18h00 heure de Paris
Jours d'ouverture	du lundi au vendredi sauf jours fériés en France
Coordonnées	ING Bank N.V., succursale française Département Client Services Immeuble Lumière 40 Avenue des Terroirs de France 75012 Paris, France
Numéro de téléphone	+33 (0) 1 57.22.60.60
Fax	+33 (0) 1 57.22.62.08
E-mail	<a href="mailto:cs.fr@ing.com">cs.fr@ing.com</a>

Dans votre lettre, merci d'indiquer :

- la dénomination de votre société et votre nom
- les détails de votre réclamation
- votre adresse
- votre numéro de téléphone
- votre signature.

### Réponse

A réception de votre réclamation, nous vous répondrons dès que possible et dans tous les cas dans les délais légaux applicables suivants :

- Pour les réclamations autres que celles portant sur les services et instruments de paiements :
  - o dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception sauf si la réponse peut vous être apportée dans ce délai ; et
  - o deux mois à compter de la réception de la réclamation, pour y répondre.
- Pour toutes réclamations portant sur les services et instruments de paiements :
  - o quinze jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation, si la réponse peut vous être apportée dans ce délai ou sinon pour vous informer de la nécessité d'un délai complémentaire pour y répondre ; et
  - o trente-cinq jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation en cas de nécessité de délai complémentaire lié à la complexité de la réclamation.

### **Soumettre votre réclamation à un tiers**

Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de votre réclamation auprès d'ING ou qu'aucune suite n'a été donnée à votre réclamation dans les délais rappelés ci-dessus, vous pouvez, si votre réclamation relève de la compétence du médiateur de l'AMF, saisir celui-ci par courrier postal (à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2) ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF (<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>).

Les entreprises enregistrées au registre du commerce qui rencontrent des difficultés de financement peuvent, en cas de refus ou dénonciation de financement ou de garantie, recourir au Médiateur du Crédit (<https://mediateur-credit.banque-france.fr>).

Lorsque plusieurs médiateurs sont compétents, votre choix de vous adresser à un médiateur donné est définitif.

Enfin, vous pouvez saisir la juridiction compétente pour connaître du litige. Sauf accord contraire, la relation contractuelle entre la Banque et le Client est régie par le droit français et tout litige relève de la compétence du tribunal de commerce de Paris en première instance.