



UNION BANCAIRE PRIVÉE

Réclamations et feedback

A UBP Singapour, nous nous attachons à assurer à notre clientèle le plus haut niveau de service et de satisfaction. Si toutefois vous n'étiez pas satisfait(e) par un quelconque aspect des services reçus de notre part, nous vous prions de bien vouloir nous en informer, et nous veillerons à répondre à votre demande de la façon la plus équitable et raisonnable possible, dans les meilleurs délais.

Nous vous invitons dans un premier temps à contacter votre responsable clientèle par téléphone, e-mail ou courrier. Vous pouvez également nous écrire à l'adresse ClientserviceSG@ubp.com. Dès que votre réclamation nous sera parvenue, nous vous en confirmerons la bonne réception, puis nous examinerons soigneusement votre demande. N'hésitez pas à nous fournir tous documents et informations complémentaires qui pourraient nous aider dans le cadre de nos investigations. Une fois le processus terminé, nous vous enverrons une réponse formelle.

Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de répondre à votre demande à votre entière satisfaction, vous pouvez vous adresser au Centre de règlement des différends du secteur financier (FIDReC - Financial Industry Disputes Resolution Centre), ce dernier ayant pour mission de résoudre, à l'amiable et de manière impartiale, les litiges entre les consommateurs et les établissements financiers.

Veuillez trouver ci-dessous les coordonnées du FIDReC:

- Adresse: 36 Robinson Road, #15-01, City House, Singapour 068877
- Téléphone: (65) 6327 8878; Fax: (65) 6327 8488 / (65) 6327 1089
- E-mail: info@fidrec.com.sg