

Beleid inzake behandeling van klachten van cliënten

Editie januari 2018

CapitalatWorkFoyer Group S.A. tracht u altijd te voorzien van de beste dienstverlening. Indien u echter wordt geconfronteerd met een probleem of u bent niet volledig tevreden en u wilt ons informeren over diensten of producten die verbeterd dienen te worden of u wilt uw beklag doen over fouten en vergissingen, heeft u meerdere mogelijkheden:

1. Contact opnemen met het complianceteam

Wij raden u aan om uw klacht zo snel mogelijk door te sturen naar de Compliance Officer, met vermelding van:

- Uw naam, achternaam en adres
- Het relevante rekeningnummer (indien van toepassing)
- Een beschrijving van het probleem waarover u uw beklag wilt doen inclusief datums, verwijzingen naar gerelateerde transacties, gerelateerde documenten enz.
- Een schatting van het geleden verlies of ongemak (indien van toepassing),
- De betrokken diensten of personen (indien van toepassing).

Wij zullen de ontvangst van uw bericht maximaal tien werkdagen na de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen. CapitalatWork zal alle nodige maatregelen treffen om u een snel antwoord te geven, maximaal binnen een maand. Op uw verzoek zullen we aanvullende informatie over de manier waarop uw klacht wordt behandeld voor u beschikbaar stellen.

Afhankelijk van het betrokken land of de betrokken entiteit, wordt uw klacht doorgestuurd naar een van de volgende adressen:

Voor België en Nederland:

CapitalatWork S.A.
Ter attentie van de Compliance Officer
Kroonlaan 153 - 1050 Brussel
België

Of via e-mail, gericht aan compliance.be@capitalatwork.be

Voor Luxemburg:

CapitalatWork Foyer Group S.A.
Ter attentie van de Compliance Officer
Rue Léon Laval 12 - 3372 Leudelange
Luxemburg

Of via e-mail, gericht aan compliance.lu@capitalatwork.lu

2. Contact opnemen met het directiecomité

Indien u niet tevreden bent met het ontvangen antwoord, heeft u uiteraard nog steeds de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met een directielid die aan het hoofd van de klachtendienst staat:

Voor België en Nederland:

CapitalatWork S.A.
Ter attentie van dhr Robert Pegels
Kroonlaan 153 - 1050 Brussel
België

Voor Luxemburg:

CapitalatWork Foyer Group S.A.
Ter attentie van dhr Benoit de Hulst
Rue Léon Laval 12 - 3372 Leudelange
Luxemburg

3. Contact met de CSSF of Ombudsman

Voor België en Nederland:

Indien u niet akkoord gaat met het antwoord op uw klacht dat u van CapitalatWork hebt ontvangen, nodigen wij u uit om uw klacht in te dienen bij de bemiddelaar met de volgende contactgegevens "Ombudsdienst voor financiële diensten" North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel" (website: <http://www.ombudsfin.be> en e-mailadres: ombudsman@ombudsfin.be). De bemiddelaar kan oplossingen voorstellen om het geschil te beëindigen.

Voor Luxemburg:

Indien u niet akkoord gaat met het antwoord op uw klacht van CapitalatWork, zal CapitalatWork de beslissing bevestigen om gebruik te maken van de buitengerechtelijke procedure voor klachtenbehandeling om het geschil op te lossen. In die gevallen waar CapitalatWork zich ertoe heeft verbonden om gebruik te maken van de buitengerechtelijke procedure voor klachtenbehandeling met de CSSF, ontvangt de Cliënt een kopie van de CSSF-regeling 16-07 van 11 november 2016 met een gedetailleerd overzicht van de buitengerechtelijke procedure voor klachtenbehandeling, de vereiste documenten die voorgelegd dienen te worden aan de CSSF, alsook de verschillende manieren om contact op te nemen met de CSSF om een verzoek in te dienen.

De aanklager kan beslag leggen op de CSSF binnen de periode van een jaar na de datum waarop hij deze vordering voorlegde aan CapitalatWork.