

Behandeling klachtenbeleid cliënten

CapitalatWork Foyer Group SA tracht u steeds een kwaliteitsvolle service aan te bieden. Indien wij echter niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, kunt u op de volgende manieren een klacht indienen:

1) Contacteer de afdeling Compliance

Wij nodigen u uit om uw klacht naar de Compliance Officer te sturen met vermelding van:

- Uw naam, voornaam en adres;
- Het betrokken rekeningnummer (indien van toepassing);
- Een beschrijving van het probleem waarover u een klacht wenst in te dienen, met vermelding van de elementen die nuttig zijn om het probleem te begrijpen, zoals: data, betrokken documenten, referentie van de betrokken transacties (indien van toepassing), etc;
- Een schatting van het geleden verlies of ongemak, indien van toepassing;
- De betrokken diensten of personen.

Uw klacht dient naar het volgende adres te worden gestuurd:

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

Of per e-mail op het volgende adres: complaints.lu@capitalatwork.com

Wij zullen uw klacht schriftelijk bevestigen binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van uw schrijven.

Wij zullen alles in het werk stellen om u zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen een maand te antwoorden.

Indien een antwoord niet binnen deze termijn kan worden gegeven, zal de persoon die uw klacht behandelt u op de hoogte brengen van de redenen van de vertraging en van het tijdstip waarop een antwoord kan worden verwacht.

Wij zullen u een antwoord formuleren in een duidelijke, eenvoudige en gemakkelijk te begrijpen taal. Het antwoord zal de contactgegevens bevatten van de persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van uw klacht.

2) Contacteer het Directiecomité

Indien u geen (bevredigend) antwoord heeft ontvangen, kunt u zich rechtstreeks wenden tot het lid van het Directiecomité die verantwoordelijk is met de behandeling van klachten.

CapitalatWork Foyer Group SA
Ter attentie van mevrouw Sylvie Lanari
Rue Léon Laval, 12
3372 Leudelange
Luxembourg

3) Contacteer de CSSF

Indien u geen (bevredigend) antwoord op uw klacht heeft ontvangen, kunt u de zaak aan de CSSF voorleggen en om de opening van een buitengerechtelijke klachtenprocedure verzoeken.

In dat geval sturen wij u een kopie van:

- Verordening nr. 16-07 van de CSSF betreffende de buitengerechtelijke beslechting van de geschillen;
- CSSF-circulaire 17/671, zoals gewijzigd, ter verduidelijking van de CSSF-verordening nr. 16-07.

Voorwaarde voor de opening van de buitengerechtelijke klachtenprocedure is dat de klacht vooraf bij CapitalatWork Foyer Group SA behandeld werd. Daartoe dient uw klacht schriftelijk vooraf te zijn ingediend bij het lid van het Directiecomité die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten en dient u van deze persoon geen (bevredigend) antwoord te hebben ontvangen.

De klacht dient bij de CSSF ingediend te worden binnen een termijn van maximaal een jaar, gerekend vanaf de datum van verzending van de klacht aan CapitalatWork Foyer Group SA, en minimaal een maand, gerekend vanaf deze datum van verzending.

De klacht kan op één van de volgende manieren schriftelijk naar de CSSF worden gezonden:

- Online klachtenplatform: <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=en>
- Per post:

Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg
--

- Per e-mail: reclamation@cssf.lu
- Per fax: (+352) 26 251-2601

De klacht bij de CSSF dient te worden gemotiveerd en vergezeld van de volgende elementen:

- een gedetailleerde en chronologische uiteenzetting van de feiten die tot de klacht hebben geleid en van de stappen die reeds zijn ondernomen;
- een kopie van de klacht gericht aan CapitalatWork Foyer Group SA;
- een kopie van het antwoord op de klacht of een bevestiging van u dat u binnen een maand na de verzending van de inleidende klacht geen antwoord heeft ontvangen;
- een verklaring dat u de zaak niet heeft voorgelegd aan een rechtbank, arbiter of andere buitengerechtelijke instantie voor de afhandeling van klachten in Luxemburg of in het buitenland;
- uw instemming met de voorwaarden voor tussenkomst van de CSSF als buitengerechtelijke schikkingsinstantie van uw vordering;
- uw uitdrukkelijke toestemming aan de CSSF om uw verzoek (inclusief bijlagen) en alle toekomstige correspondentie of informatie door te sturen aan de beroepsbeoefenaar waarop het verzoek betrekking heeft;
- ingeval een persoon namens u of namens een rechtspersoon optreedt, een document waaruit zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt;
- een kopie van uw geldige identiteitskaart of, indien de aanvrager een rechtspersoon is, de identiteitskaart van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt.

De aanvraag dient te worden ingediend in het Luxemburgs, Duits, Engels of Frans. De procedure zal normaliter worden gevoerd in de taal waarin de aanvraag werd ingediend.