

Klachtenbehandeling – Buitengerechtelijke procedure en klachtenprocedure

TreeTop Asset Management NV (hierna TreeTop) stelt alles in het werk om haar klanten te verzekeren van een professionele en kwalitatieve service. Hierbij gaat de grootste aandacht uit naar de bescherming van de belangen van haar klanten. Als u echter denkt dat u niet volledig tevreden bent met de geleverde service of als u een klacht wilt indienen, wordt u gevraagd de volgende procedure te volgen om uw klacht over te maken. Deze procedure is er op gericht om elke schriftelijke klacht die naar TreeTop wordt gestuurd op een eerlijke en effectieve manier te behandelen :

Onverminderd artikel 22, moet iedere klacht of betwisting van welke aard ook over de relatie tussen de Cliënt en TreeTop door de Cliënt gemeld worden aan TreeTop, per aangetekende brief gericht aan de maatschappelijke zetel van TreeTop, ter attentie van de *compliance officer* (tel : + 322 6131542 ; fax : +32 (0)2 613 15 31) ; Email : complaints@treetopam.be en dit uiterlijk binnen de 8 dagen volgend op de dag in de loop waarvan de Cliënt er kennis heeft van gekregen of geacht wordt er kennis van te hebben gekregen, of binnen enige andere langere termijn voorzien door toepasselijke dwingende regels. TreeTop zal trachten om binnen de 5 werkdagen na ontvangst van deze klacht een bericht van ontvangst van de klacht aan de Cliënt te betekenen. TreeTop zal van de klacht en relevante feiten kennisnemen en zal trachten om uiterlijk binnen de maand na ontvangst van de klacht schriftelijk te reageren. De klacht van de Cliënt dient nauwkeurig en volledig te zijn (opgave van de betrokken verrichtingen en relevante datum, opgave van de verwijten aan TreeTop en relevante feiten, nuttige documenten dienen te worden bijgevoegd, enz.). In de veronderstelling dat binnen de voormelde termijn geen antwoord kan worden gegeven, om welke reden ook, zal TreeTop trachten om de Cliënt daarop te wijzen en aan te geven binnen welke termijn een antwoord mag worden verwacht en, in voorkomend geval, welke bijkomende informatie noodzakelijk lijkt voor de behandeling van de klacht.

Wanneer de conform dit artikel ingediende klacht niet tot volle tevredenheid van de Cliënt behandeld wordt, kan hij ze overmaken aan de Ombudsman in financiële geschillen (North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2, 1000 Brussel, Tel.: +32 2 545 77 70, Fax: +32 2 545 77 79, E-mail: Ombudsman@Ombudsfin.be) met inachtneming van de voorwaarden voor ontvankelijkheid van een dergelijk beroep. Die mogelijkheid bestaat enkel voor Cliënten-natuurlijke personen. De klacht kan aangetekend, per gewone post, per fax (fax: +32 2 545 77 79), e-mail of het onlineformulier beschikbaar op www.ombudsfin.be worden ingediend. Indien de klacht ontvankelijk is, brengt de voormelde dienst een niet-bindend advies uit. De procedure verloopt volledig schriftelijk. TreeTop kan de beslissing aanvaarden, zonder er echter toe gehouden te zijn. Uitgebreide informatie over de voorwaarden en modaliteiten voor het beroep zijn beschikbaar op de website <http://www.ombudsfin.be>.