

Traitement des plaintes – Recours extrajudiciaires et procédures de réclamation

TreeTop Asset Management SA (ci-après TreeTop) met tout en œuvre afin d'assurer un service professionnel et de qualité à ses clients. La plus grande attention est portée à la protection des intérêts de ses clients. Si vous estimez cependant n'être pas pleinement satisfait du service fourni ou encore si vous souhaitez émettre une plainte, il vous est demandé de suivre la démarche suivante pour nous communiquer celle-ci. Cette procédure vise à traiter de manière équitable et efficace toute réclamation écrite envoyée à TreeTop :

Toute plainte ou contestation quelconque relative à la relation entre le Client et TreeTop doit être notifiée par le Client à TreeTop, soit par lettre recommandée à adresser au siège social de TreeTop, rue des Francs 79 1040 Bruxelles, à l'attention du *compliance officer*, soit par fax : +32 (0)2 613 15 31, soit par email à l'adresse suivante : complaints@treetopam.be, au plus tard dans les 8 jours suivant celui au cours duquel le Client en a eu connaissance ou est présumé en avoir pris connaissance, ou dans tout autre délai plus long impérativement prévu par les règles applicables. TreeTop s'efforcera de notifier un accusé de réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de cette plainte. TreeTop prendra connaissance de la plainte et des faits pertinents, et s'efforcera d'apporter une réaction écrite rapide et au plus tard dans le mois suivant la réception de la plainte. La plainte du Client doit être précise et complète (indication des opérations impliquées et de la date pertinente, indication des reproches formulés à l'encontre de TreeTop et des faits pertinents, communication des documents utiles, etc.). A supposer qu'une réponse ne puisse être apportée dans le délai précité, pour quelque raison que ce soit, TreeTop s'efforcera d'en informer le Client et de lui indiquer dans quel délai une réponse peut être attendue et, le cas échéant, quelles informations complémentaires paraissent nécessaires pour le traitement de la plainte.

Lorsque la plainte, introduite conformément au présent article, n'est pas traitée à la pleine satisfaction du Client, celui-ci peut la soumettre à l'Ombudsman en conflits financiers North Gate II, Boulevard Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles, Tél. : +32 2 545 77 70, Fax : +32 2 545 77 79, E-mail : Ombudsman@Ombudsfin.be dans le respect des conditions de recevabilité d'un tel recours. Cette faculté est réservée aux Clients personnes physiques. La plainte peut être introduite par lettre recommandée, par courrier simple, fax (fax : +32 2 545 77 79), courrier électronique ou via le formulaire en ligne disponible sur www.ombudsfin.be. Si la plainte est recevable, le service précité émet un avis non contraignant. La procédure se déroule entièrement par écrit. TreeTop peut accepter la décision mais n'y est pas tenue. Des informations détaillées sur les conditions et modalités de ce recours sont disponibles sur le site <http://www.ombudsfin.be>