



Procedure klachtenbehandeling

In geval van vragen of opmerkingen, gelieve contact op te nemen met uw relatiebeheerder of info@econopols.be

Doel

Als gereguleerde onderneming is het de verantwoordelijkheid van Econopolis Wealth Management NV (hierna: 'Econopolis') om personen die eventuele klachten hebben over de dienstverlening te woord te staan.

Dit beleid geeft weer op welke wijze Econopolis Wealth Management NV (hierna: 'Econopolis') ervoor zorgt dat de ontvangen klachten correct behandeld worden.

Indienen van een klacht

Iedereen kan een klacht omtrent de dienstverlening van Econopolis richten aan de Compliance Officer.

Dit kan door middel van een e-mail aan het adres:

Compliance[@]econopolis.be

Of door een brief naar t.a.v. de Compliance Officer:

Econopolis Wealth Management NV
Sneeuwbeslaan 20/12
2610 Wilrijk

Klanten van Econopolis kunnen hun klacht ook richten aan hun relatiebeheerder, die op zijn/haar beurt de klacht aan de Compliance Officer zal richten.

Zodra de klacht de Compliance Officer bereikt, zal de ontvangst ervan binnen 5 dagen bevestigd worden.

Informatie in de klacht

De klacht moet volgende informatie bevatten, opdat ze correct behandeld kan worden:

- Volledige naam
- Het feit dat het een formele klacht betreft
- Reden van de klacht
- Relatie van de persoon met Econopolis

Behandeling van de klacht

De Compliance Officer onderzoekt de klacht, en zal indien nodig contact opnemen met de persoon met een klacht.

Econopolis heeft als doel binnen de 30 dagen een inhoudelijk antwoord op de klacht te bezorgen, en waar mogelijk een oplossing.

Bent u niet tevreden?

Indien de persoon met een klacht van mening is dat de klacht niet correct behandeld werd, kan deze nog steeds terecht bij verschillende ombudsdiensten.

Voor de activiteiten die vermogensbeheer, beleggingsadvies, wealth coaching en orderdoorgave betreffen:

Ombudsfin: de ombudsman van de financiële sector:
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel

Voor de activiteiten die verzekeringsbemiddeling betreffen:

Ombudsdienst der Verzekeringen:
De Meeûssquare 35, 100 Brussel.

De ombudsdiensten zijn onderhevig aan een subsidiariteitsprincipe. Dit betekent dat de persoon met een klacht eerst Econopolis dient te benaderen alvorens de ombudsdienst te contacteren.

Bijkomende informatie

Voor bijkomende informatie over de klachtenbehandeling kan u steeds bij uw relatiebeheerder terecht (indien van toepassing), of bij de Compliance Officer.

