Procédure de traitement des réclamations

En cas de questions ou commentaires, veuillez prendre contact avec votre chargé de relations ou mail@econopolis.be

Econopolis Wealth Management N.V. - Sneeuwbeslaan 20, boîte 12 – 2610 Wilrijk

But

En tant qu'entreprise réglementée Econopolis Wealth Management SA (ci-après : 'Econopolis') est chargée de traiter avec les personnes susceptibles de formuler des réclamations concernant le service.

Cette politique montre comment Econopolis s'assure que les plaintes reçues sont traitées correctement.

Soumettre une plainte

Toute personne peut déposer une réclamation concernant les services d'Econopolis auprès du Compliance Officer.

Cela peut être fait par e-mail à l'adresse suivante :

Compliance@econopolis.be

Ou par courrier à l'attention du Compliance Officer:

Econopolis Wealth Management NV
Sneeuwbeslaan 20/12
2610 Wilrijk

Les clients d'Econopolis peuvent également adresser leur réclamation à leur chargé de clientèle, qui à son tour orientera la réclamation vers le Compliance Officer.

Une fois la réclamation parvenue au Compliance Officer, il enverra un accusé de réception endéans les 5 jours ouvrables après réception.

Informations dans la plainte

La plainte doit contenir les informations suivantes, afin qu'elle puisse être traitée correctement.

- Nom complet
- Le fait qu'il s'agisse d'une plainte formelle
- Motif de la plainte
- Relation de la personne avec Econopolis

Traitement de la plainte

Le Compliance Officer enquête sur la plainte et contactera le plaignant si nécessaire.

Econopolis vise à fournir une réponse substantielle à la plainte dans les 30 jours, et si possible une solution.

Vous n'êtes pas satisfait?

Si la personne qui porte plainte est d'avis que la plainte n'a pas été traitée correctement, elle peut toujours s'adresser au service de médiation de Ombudsfin:

Ombudsfin: l'ombudsman du secteur financier:
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel

Les services de médiation sont soumis à un principe de subsidiarité. Cela signifie que la personne qui porte plainte doit d'abord s'adresser à Econopolis avant de contacter le service de médiation.

ECONOPOLIS

Information supplementaire

Pour plus d'informations sur le traitement des réclamations, vous pouvez toujours contacter votre chargé de clientèle (le cas échéant) ou le Compliance Officer.

Econopolis Wealth Management NV/SA
Sneeuwbeslaan 20, boîte 12 – 2610 Wilrijk, België
T + 32 336 65 55 F +32 336 64 66
info@econopolis.be
www.econopolis.be
TVA BE0812 127 055