



Procédure de traitement des réclamations

En cas de questions ou commentaires, veuillez prendre contact
avec votre chargé de relations ou info@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. La qualité de nos services est notre priorité absolue. Il est toutefois possible que vous ayez des questions ou que vous soyez insatisfait. Dans ce cas, nous mettrons tout en œuvre pour répondre à vos préoccupations dans les plus brefs délais.

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
Compliance officer
Sneeuwbeslaan 20/12
2610 Wilrijk

Vous pouvez également adresser votre réclamation à votre 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 votre plainte et vous contactera 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 vous êtes d'avis que la plainte n'a pas été traitée correctement, vous pouvez toujours s'adresser au service de médiation de Ombudsfm, ou vous pouvez engager une procédure devant le tribunal civil compétent.

Ombudsfina: l'ombudsman du secteur financier:
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel
Site web : <https://www.ombudsfina.be/fr/introduire-une-plainte>

Les services de médiation sont soumis à un principe de subsidiarité. Cela signifie que vous devez d'abord s'adresser à Econopolis avant de contacter le service de médiation.

Information supplémentaire

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

