



Procedure klachtenbehandeling

In geval van vragen of opmerkingen, gelieve contact op te nemen
met uw relatiebeheerder of info@econopolis.be
Econopolis Wealth Management N.V. – Sneeuwbeslaan 20, bus 12 – 2610 Wilrijk

Doel

Als gereglementeerde 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 en te informeren. Een kwalitatieve dienstverlening is onze eerste prioriteit. Desondanks is het steeds mogelijk dat u vragen heeft of een gevoel van ontevredenheid ervaart. Wij zullen er in dat geval alles aan doen om uw bezorgdheden zo spoedig mogelijk te beantwoorden.

Dit beleid geeft weer op welke wijze Econopolis Wealth Management NV ervoor zorgt dat de ontvangen klachten tijdig en correct behandeld worden.

Indienen van een klacht

Alle klanten, toekomstige klanten of betrokken personen kunnen 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 t.a.v. de Compliance Officer:

Econopolis Wealth Management NV
t.a.v. de Compliance Officer
Sneeuwbeslaan 20/12
B-2610 Wilrijk

Zodra uw 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 tijdig en correct behandeld kan worden:

- Volledige naam van indiener
- 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 uw klacht, en zal indien nodig contact met u opnemen.

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

Bent u niet tevreden?

Indien u van mening bent dat de klacht niet correct behandeld werd, kan u nog steeds terecht bij de ombudsdienst of kan u een procedure opstarten bij de bevoegde burgerlijke rechtbank.

Voor de activiteiten die vermogensbeheer, beleggingsadvies, wealth coaching en orderdoorgave betreffen, is de financiële ombudsman bevoegd. Deze kan u contacteren via volgende kanalen:

De ombudsman van de financiële sector: Ombudsfm

Adres: North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel

Website: <https://www.ombudsfm.be/nl/klacht-indienen>

De ombudsdiensten zijn onderhevig aan een subsidiariteitsprincipe. Dit betekent dat u 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.

