

POLITIEK INZAKE KLACHTENBEHANDELING

Quaestor Vermogensbeheer heeft de behandeling van klachten van het cliënteel toevertrouwd aan de compliance officer. Dit kadert in de wil van de vennootschap om de kwaliteit van de dienstverlening aan het cliënteel voortdurend te verbeteren en een beter inzicht te krijgen in mogelijke conflictsituaties.

A. Indienen van een klacht

1. De compliance officer van Quaestor Vermogensbeheer is de bevoegde persoon voor de behandeling van klachten.
2. Elke klacht van een klant in verband met de dienstverlening van de vennootschap wordt gericht aan de compliance officer.
3. De klachten kunnen schriftelijk worden overgemaakt aan:

Quaestor Vermogensbeheer NV
Compliance Officer
Hof ter Weze 7
8800 Roeselare
of per e-mail aan compliance@quaestor.be.
Telefonische klachten moeten steeds schriftelijk bevestigd worden.
4. Anonieme klachten worden niet aanvaard.
5. De klacht omschrijft over welk product of dienst het gaat. Eventueel worden bewijsstukken aan de klacht toegevoegd.
6. Door het indienen van een klacht gaat de betrokken persoon ermee akkoord dat de gegevens van de klacht worden medegedeeld aan alle diensten die in de klacht betrokken zijn. Het dossier omvat alle briefwisseling en bewijsstukken die nodig zijn voor de behandeling van de klacht, en wordt gedurende 10 jaar bewaard.

B. Behandeling van een klacht

1. Bij ontvangst van een klacht door de compliance officer wordt een dossier geopend op naam van de klager. Er wordt hem een ontvangstbewijs toegestuurd, en de klacht wordt ingeschreven in het klachtenregister van Quaestor Vermogensbeheer.
2. De compliance officer neemt contact op met de betrokken dienst of diensten, teneinde een duidelijk beeld te verkrijgen van de zaak.
3. De compliance officer zal de klacht zo spoedig mogelijk behandelen, rekening houdend met de complexiteit van het dossier.
4. Na zijn onderzoek zal de compliance officer zijn standpunt en eventueel voorstel tot oplossing mededelen aan de klager.

5. Indien de klant van oordeel is dat hij geen genoegdoening heeft verkregen, kan hij zich wenden tot de ombudsman van de financiële instellingen :

- Per post aan Ombudsfin vzw, North Gate II, Koning Albert II laan 8, bus 2, 1000 Brussel
- Per fax aan Ombudsfin op nummer 02 545 77 79
- Per e-mail aan ombudsman@ombudsfin.be

Verdere gegevens omtrent het indienen van een klacht bij Ombudsfin zijn te vinden op www.ombfin.be.