

BEHANDELING VAN KLACHTEN VAN DE CLIENTEN

Klachten kunnen per post, langs elektronische weg, per fax of per telefoon aan de Compliance-afdeling van de bank worden gericht:

- CBP Quilvest S.A.
Afdeling Compliance
48, rue Charles Martel
L-2134 Luxemburg
Tel.: (+352) 27027-1
Fax: (+352) 27027-275
CBP-LU-Compliance@cbpquilvest.com

Indien hij geen of een onbevredigend antwoord krijgt, kan de indiener zijn klacht schriftelijk richten aan de gedelegeerd bestuurder van de bank:

- CBP Quilvest S.A.
De heer Marc Hoffmann
Gedelegeerd bestuurder
48, rue Charles Martel
L-2134 Luxemburg

De bank verbindt zich ertoe alle klachten onverwijld te behandelen op basis van alle elementen van het dossier. Indien de bank niet in staat is om een antwoord te geven binnen 10 dagen, stuurt ze de cliënt een schriftelijke ontvangstbevestiging van zijn klacht. In elk geval garandeert de bank dat de termijn tussen de datum van ontvangst van de klacht en de datum van verzending van het antwoord, niet meer dan een maand zal bedragen. Indien deze termijn niet gerespecteerd kan worden, wordt de cliënt op de hoogte gebracht van de redenen van de vertraging en de vermoedelijke datum van afhandeling.

In het specifieke geval van klachten in verband met betalingsdiensten, zal de bank antwoorden binnen ten hoogste vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht.

Indien de behandeling van de klacht op het niveau van de gedelegeerd bestuurder of de Compliance-afdeling geen bevredigend antwoord oplevert voor de cliënt, kan hij een beroep doen op de procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting bij de CSSF (de Luxemburgse Commissie voor de bewaking van de financiële sector), overeenkomstig de bepalingen van het CSSF-reglement 16-07.

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Juridische dienst “consumentenbescherming / financiële criminaliteit”
L-2991 Luxemburg
Tel.: (+352) 26 25 1 – 2574 of (+352) 26 25 1 - 2904
Fax: (+352) 26 25 12601
reclamation@cssf.lu
<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>