

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 Belgium S.A.
Afdeling Compliance
Terhulpesteenweg 166
1170 Brussel

Tél.: +32 (0)2 233 83 51
Fax: +32 (0)2 233 83 50
CBP-BE-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.
48, rue Charles Martel
L-2134 Luxembourg

De heer Marc Hoffmann
Gedelegeerd bestuurder

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 afdeling Compliance niet heeft geleid tot een bevredigend antwoord aan de eiser, kan deze laatste een beroep doen op de buitengerechtelijke klachtenprocedure bij Ombudsfin (Ombudsman voor Financiële Diensten) of, in voorkomend geval, bij de FSMA (voor vermogensbeheer) of FOD Economie in geval van een klacht met betrekking tot een krediet.

- **OMBUDSFIN**
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 box 2
1000 Brussel

Tel.: +32 (0)2 545 77 70
ombudsman@ombudsfin.be

<https://www.ombudsfin.be/nl/ondernemingen/klacht-indienen/>

- **Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten**
Congresstraat 12-14, 1000 Brussel

Tel.: +32 (0)2 220 52 11
Fax: +32 (0)2 220 52 75

<https://www.fsma.be/nl>

Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O.
Middenstand en Energie
Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

Tel.: 0800 120 33
Fax: 0800 120 57
info.eco@economie.fgov.be

https://apps.digital.belgium.be/forms/show_/economie/contact?lng=nl