

Klachtenprocedure

Truncus Wealth nv



TRUNCUS

Generaties rekenen op ons

Bij Truncus Wealth streven we voortdurend naar een optimale dienstverlening aan onze cliënten. Ondanks onze inspanningen kan het echter voorkomen dat er geschillen ontstaan.

In eerste instantie nodigen we u uit om contact op te nemen met uw relatiebeheerder om het probleem te bespreken. Indien het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost, staat het u vrij om een formele klacht in te dienen.

U kunt uw klacht versturen op één van de volgende manieren:

- Per e-mail naar info@truncus.eu, t.a.v. mevrouw Griet Pauwels. Klachten met betrekking tot inbreuken op de bescherming van persoonsgegevens kunnen bovendien ook verstuurd worden naar dataprotection@truncus.eu.
- Per post, gericht aan het algemeen postadres van Truncus: Spinnerijstraat 12 te 9240 Zele, t.a.v. mevrouw Griet Pauwels.

Voor diegenen die anoniem een melding willen doen conform Richtlijn (EU) 2019/1937, verwijzen we naar [het klokkenluidersbeleid](#).

Een klacht dient duidelijk te vermelden dat het een klacht is en een duidelijke beschrijving van het probleem te bevatten, indien mogelijk ondersteund met relevante documentatie. Binnen vijf werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst van uw klacht, tenzij er binnen deze periode al een inhoudelijk antwoord is verstrekt. Daarin zal de volgende informatie opgenomen zijn:

- Bevestiging dat de klacht goed werd ontvangen.
- Aanduiding van de verantwoordelijke voor de opvolging.
- Verwachte termijn waarbinnen we hopen een oplossing te bieden.
- Indien van toepassing: de mogelijkheid voor de cliënt om aanvullende informatie te verkrijgen en, indien gewenst, te worden gehoord in aanwezigheid van ten minste twee directe leidinggevenden, waarvan ten minste één niet direct verantwoordelijk is voor de afdeling waarmee de cliënt een relatie heeft.

Truncus Wealth zal vervolgens de klacht onderzoeken en uiterlijk één maand na de ontvangstbevestiging een formeel antwoord verstrekken, inclusief eventuele voorgestelde oplossingen. In geval van vertraging dan wordt u vóór het verstrijken van deze termijn op de hoogte gebracht hiervan en wordt de verwachte periode voor het afhandelen van de klacht vermeld.

Indien u het niet eens bent met het ontvangen antwoord heeft u twee weken de tijd om dit schriftelijk kenbaar te maken per post of per e-mail (zoals hoger omschreven). Truncus Wealth zal binnen vijf werkdagen op uw reactie reageren.

Bij dit antwoord zal de Truncus Wealth altijd de contactgegevens vermelden van de 'Ombudsfin - Ombudsman in financiële geschillen'. Op deze manier kan u desgevallend contact opnemen met de Ombudsfin .

Het adres van de Ombudsfin - Ombudsman in financiële geschillen:

North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2

1000 Brussel

tel: +32 2 545 77 70

e-mail: Ombudsman@ombfin.be

website: <http://www.ombfin.be>

Let wel:

De ombudsdienst is pas bevoegd, volgens haar eigen regels, als de bovenstaande procedure is doorlopen. De ombudsdienst vraagt dan ook een kopie van alle relevante communicatie omtrent de klacht. Als de klacht ontvankelijk is, brengt Ombudsfin een niet-bindend advies uit. De procedure verloopt volledig schriftelijk. Truncus kan de beslissing aanvaarden, zij moet ze echter niet aanvaarden. Als Truncus of de Cliënt de beslissing niet aanvaardt, kan Truncus of de Cliënt zich wenden tot de bevoegde rechtbank.

