

Beleid van klachtenbehandeling

Anphiko Asset Management S.A. en Anphiko Belgium (hierna « **Anphiko** ») streven ernaar onze klanten een hoogwaardige dienstverlening en persoonlijke aandacht aan te bieden.

Indien u echter wordt geconfronteerd met een probleem of u bent niet volledig tevreden en u wilt ons informeren over diensten of producten die verbeterd dienen te worden of u wilt uw beklag doen over fouten en vergissingen, gelieve dit onmiddellijk en per schrijven te richten ter attentie van :

Mevrouw Andrée Molitor
Klachtenbeheersfunctie
ANPHIKO Asset Management S.A.
98, rue de la Gare – BP 100
L-8303 Capellen

E-mail : andree.molitor@anphiko.lu

Wij vragen u het volgende te vermelden in uw schrijven:

- Uw persoonlijke gegevens (uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres)
- Een gedetailleerd chronologisch verslag van de feiten die hebben geleid tot uw verzoek of de vastgestelde gebreken. Indien mogelijk met kopieën van relevante documenten. Dit stelt ons in staat sneller te antwoorden.

Anphiko verbindt zich ertoe:

- Na ontvangst van uw schrijven, binnen een redelijk tijdsbestek een grondig en onpartijdig onderzoek uit te voeren.
- Binnen een periode van maximaal 10 werkdagen u een schriftelijke reactie toe te zenden:
 - Met een definitief antwoord op uw klacht, of
 - Een ontvangstbevestiging van uw klacht indien we u geen antwoord kunnen bezorgen binnen bovenvermeld tijdsbestek (rekening houdend met de uit te voeren onderzoeken), om u zo te informeren wat betreft de afhandeling van uw dossier alsmede u de naam en de contactgegevens van de dossierverantwoordelijke te bezorgen.
- U binnen een niet overschrijdbare periode van 1 maand een definitief antwoord op uw klacht te bezorgen. Mocht het finale antwoord niet binnen deze tijdspanne mogelijk zijn informeren we u wat betreft de oorzaken van deze laattijdigheid en geven we de datum aan wanneer we ons onderzoekswerk waarschijnlijk afgerond zullen hebben.

Contactgegevens van bevoegde autoriteiten

De “Commission de Surveillance du Secteur Financier” (CSSF) in Luxemburg, is de onafhankelijke toezichthoudende autoriteit bevoegd om te bemiddelen tussen cliënten en financiële

dienstverleners onder haar toezicht teneinde een minnelijke schikking te bewerkstelligen in geval van een geschil.

Als u het niet eens bent met de uitkomst of afhandeling van uw verzoek, dan heeft u de mogelijkheid een buitengerechtelijk beroep in te dienen, overeenkomstig de bepalingen van de Verordening CSSF 16-07 alsmede Circulaire 17/671.

Het verzoek (in de Luxemburgse, Duitse, Franse of Engelse taal) kan op verschillende manieren worden ingediend :

- Online (via internet)

Geef uw klacht online door. Volg de aanwijzingen op het scherm en vul uw gegevens in op: <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

- Per e-mail aan: reclamation@cssf.lu.
- Per post (aangetekend schrijven is niet noodzakelijk) naar :

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département juridique II

283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg

- Per fax op (+352) 26 25 1 2601

U kunt de Verordening betreffende de buitengerechtelijke afwikkeling van klachten alsmede veelgestelde vragen online vinden op de website van de CSSF : <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

De cliënten van de Belgische vestiging hebben tevens de mogelijkheid zich te wenden tot de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) in België: (<https://www.fsma.be/nl/hoe-kan-u-een-klacht-indienen>).

Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)

Congresstraat 12-14

1000 Brussel

Contactformulier - Consumenten

E-mail : info@fsma.be

Website : www.fsma.be