



# CREUTZ & PARTNERS

DE KUNST VAN HET VERMOGENSBEHEER

## TOELICHTING OVER DE OMGANG MET KLACHTEN VAN KLANTEN

### 1. VOORWOORD

Door het invoeren van een beleid voor de omgang met klachten van klanten wil Creutz & Partners ook op dit gebied een zo goed mogelijk resultaat voor haar klanten bereiken. Het belang van de klant staat voor Creutz & Partners altijd voorop. Elke klacht wordt serieus genomen en met inachtneming van een efficiënte en transparante procedure behandeld.

De volgende bepalingen zijn een samenvatting van het beleid voor de omgang met de klachten van klanten van Creutz & Partners. Deze samenvatting geeft onze klanten een inzicht in het proces van de behandeling van een klacht.

### 2. INDIENEN VAN EEN KLACHT

Iedere klacht is schriftelijk in een van de door Creutz & Partners aangeboden talen, namelijk Duits, Frans, Nederlands of Engels, te richten aan de klachtenmanager:

Creutz & Partners Global Asset Management S.A.  
Klachtenmanager  
18, Duarrefstrooss  
L-9944 Beiler

### 3. PROCEDURE

De klachtenmanager heeft tot doel om per ommegaande een tevredenstellende regeling voor de klant uit te werken. Deze regeling zal hij de klant schriftelijk meedelen.

Is dit binnen twee werkdagen na de ontvangst van de klacht door Creutz & Partners niet mogelijk, zal de klant een voorlopige reactie krijgen toegestuurd waarin de redenen voor de vertraging worden aangegeven.

Als de klant binnen tien dagen na ontvangst van de voorlopige reactie nog steeds geen definitief antwoord heeft ontvangen, krijgt hij een tweede voorlopige reactie met daarin de stand van zaken.

Is de klant niet tevreden met het resultaat en de maatregelen die de klachtenmanager heeft uitgewerkt en hem via de definitieve antwoordbrief heeft meegedeeld, kan de klant zijn ontevredenheid informeel aan Creutz & Partners melden.

Gaat de klant na ontvangst van de definitieve antwoordbrief niet akkoord met het resultaat of met de bewerking van zijn klacht, kan hij bij de voor Creutz & Partners bevoegde toezichthoudende autoriteit »Commission de Surveillance du Secteur Financier« een buitengerechtelijke klacht indienen. De klant zal dan hierover aparte informatie van Creutz & Partners ontvangen.