



# CREUTZ & PARTNERS

THE ART OF ASSET MANAGEMENT

## 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 zijn klanten bereiken. De belangen van de klanten staan voor Creutz & Partners altijd voorop. Elke klacht van een klant wordt serieus genomen en volgens een transparante en efficiënte 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 KLACHTEN VAN KLANTEN

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

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

### 3. PROCEDURE

De klachtenmanager streeft er steeds naar om voor de klant zo snel mogelijk een voor hem tevredenstellende oplossing in verband met zijn klacht uit te werken. Deze oplossing zal hij de klant in zijn antwoord meedelen.

Als dit binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht door Creutz & Partners niet mogelijk is, zal de klant een voorlopige reactie krijgen toegestuurd waarin de redenen voor de vertraging bij het opstellen van een definitief antwoord worden aangegeven. Indien binnen tien werkdagen na verzending van de voorlopige reactie nog steeds geen definitief antwoord op de klacht is bereikt, ontvangt de klant een verdere reactie met de actuele 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 toezichhoudende autoriteit »Commission de Surveillance du Secteur Financier« een buitengerechtelijke klacht indienen. De klant zal dan hierover aparte informatie van Creutz & Partners ontvangen.