

BEHANDELING VAN KLACHTEN

OREA Capital S.A. besteedt bijzondere aandacht aan klachten van klanten en potentiële klanten.

Elke klacht wordt kosteloos, zorgvuldig, objectief en in duidelijke en begrijpelijke taal behandeld.

Een klacht indienen

U kunt uw klacht per post sturen naar:

OREA Capital S.A.

Ter attentie van de Klachtenbehandelaar

126, Route d'Arlon

L-8311 Capellen

Luxemburg

U kunt uw klacht ook per e-mail sturen naar: compliance@oreacapital.com

Daarnaast kunt u uw klacht rechtstreeks richten aan uw klantadviseur.

Elke klacht die OREA Capital S.A. ontvangt, ongeacht het gebruikte communicatiekanaal, wordt geregistreerd en behandeld onder de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke voor de klachtenbehandeling.

Om een zorgvuldig onderzoek mogelijk te maken, dient uw klacht de relevante feiten te beschrijven en, voor zover mogelijk, vergezeld te gaan van alle nuttige informatie en ondersteunende documenten.

Behandelingstermijnen

U ontvangt binnen maximaal tien werkdagen na ontvangst van uw klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij U binnen die termijn reeds een inhoudelijk antwoord wordt verstrekt.

OREA Capital S.A. onderzoekt uw klacht zo spoedig mogelijk en verstrekt in principe een antwoord binnen een termijn van maximaal één maand na ontvangst van de klacht.

Indien deze termijn niet kan worden nageleefd, wordt u geïnformeerd over de redenen van de vertraging, de stand van zaken van het onderzoek en de verwachte datum waarop de behandeling zal worden afgerond.

In het antwoord wordt het standpunt van OREA Capital S.A. en de motivering daarvan duidelijk uiteengezet.

Klachten met betrekking tot in Luxemburg verleende diensten

Indien uw klacht betrekking heeft op diensten die in Luxemburg werden verleend en u geen bevredigend antwoord hebt ontvangen, of geen antwoord hebt ontvangen binnen de

toepasselijke termijn, kunt u, mits voldaan is aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden, de klacht voorleggen aan de Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) met het verzoek om buitengerechtelijke beslechting.

De klacht moet vooraf schriftelijk zijn ingediend bij de verantwoordelijke voor de klachtenbehandeling. Het verzoek aan de CSSF moet worden ingediend binnen één jaar na de datum waarop de klacht oorspronkelijk bij OREA Capital S.A. werd ingediend. De procedure is vrijwillig en kosteloos.

De ontvankelijkheidsvoorwaarden en de praktische modaliteiten zijn beschikbaar op de website van de CSSF: <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>

Het gebruik van een buitengerechtelijke procedure doet geen afbreuk aan het recht van de klager om zich tot de bevoegde rechtbanken te wenden.

Klachten met betrekking tot in België verleende diensten

Indien uw klacht betrekking heeft op diensten die door het Belgische bijkantoor van OREA Capital S.A. worden verleend en U geen bevredigende oplossing hebt gekregen, kunt u, afhankelijk van de aard van het geschil en uw hoedanigheid, een beroep doen op Ombudsfín, de Belgische ombudsdienst voor financiële geschillen, binnen de grenzen van zijn bevoegdheid.

De procedure bij Ombudsfín is kosteloos. In bepaalde omstandigheden kan Ombudsfín een verzoek weigeren dat meer dan één jaar na de oorspronkelijke klacht bij de betrokken financiële instelling wordt ingediend. Specifieke beperkingen kunnen ook gelden voor rechtspersonen die geen micro-onderneming of kleine onderneming zijn.

Meer informatie en de wijze van indiening zijn beschikbaar op de website van Ombudsfín: <https://www.ombudsfín.be/nl/>

U kunt uw klacht tevens melden aan de FSMA. De FSMA behandelt dergelijke meldingen in haar hoedanigheid van toezichthoudende autoriteit, maar treedt niet op als bemiddelaar bij individuele geschillen. <https://www.fsma.be/nl>

Het gebruik van een buitengerechtelijke procedure doet geen afbreuk aan het recht van de klager om zich tot de bevoegde rechtbanken te wenden.

Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Klachten en de in dat kader verstrekte informatie worden verwerkt overeenkomstig de toepasselijke verplichtingen inzake vertrouwelijkheid, beroepsgeheim en bescherming van persoonsgegevens.

Voor meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens verwijzen wij u naar de privacyverklaring die beschikbaar is op de website van OREA Capital S.A.