



# TRUNCUS

*Generaties rekenen op ons*

## Klachtenprocedure





## I. Een optimale dienstverlening als streefdoel

Bij Truncus streven we voortdurend naar een optimale dienstverlening aan onze cliënten. Wij houden steeds rekening met de belangen van iedere cliënt en voorzien daarvoor in verscheidene interne beleidsdocumenten en procedures. Ondanks onze inspanningen kan het echter voorkomen dat de dienstverlening onvoldoende naar verwachtingen verloopt en dat daaruit klachten voortvloeien en er geschillen ontstaan.

Een **klacht** wordt beschouwd als een door een cliënt – natuurlijke- dan wel rechtspersoon – rechtstreeks aan Truncus gerichte **duidelijke en schriftelijke verklaring van ontevredenheid** over de financiële dienstverlening die Truncus aanbiedt, zoals deze in kader van vermogensbeheer en beleggingsadvies, waarbij een zekere escalatie van het dossier wordt bewerkstelligd volgens de procedure hieronder uiteengezet.

Een klacht kan mondeling (bv. telefonisch) of via digitale applicaties geuit worden, maar om als klacht te gelden moet deze vervolgens ingediend worden **per e-mail of per post**.

- Ofwel kan de **relatiebeheerder**<sup>1</sup> rechtstreeks gecontacteerd worden. Indien de klacht mondeling geformuleerd zou worden, dan zal de relatiebeheerder de klant aanmoedigen om de klacht **schriftelijk** in te dienen (bijvoorbeeld via e-mail gericht naar de relatiebeheerder). Wanneer de klant dit doet, dan zal de klacht intern geregistreerd worden en zal de procedure van titel III gevolgd worden.
- Ofwel kunnen de kanalen gebruikt worden die Truncus voorziet (zie hieronder, titel II, waarna eveneens titel III gevolgd wordt).

Truncus stelt steeds voorop om klachten en verzoeken vanuit haar cliënten op een snelle, consistente en doeltreffende manier op te lossen.

## II. Indienen van een formele klacht

Afhankelijk van waar de klacht precies over gaat, is er een separate persoon/dienst binnen Truncus bevoegd en kan de klacht aan deze persoon/dienst bezorgd worden. Hieronder wordt een onderscheid gemaakt tussen de verschillende types klachten en de respectievelijke contactpersonen.

---

<sup>1</sup> Zie Bijlage 1 voor contactinformatie van alle relatiebeheerders die werken voor Truncus.



## 1. Klacht betreffende de facturatie van diensten door Truncus

Een klacht of betwisting omtrent de facturen van Truncus moet op straffe van verval schriftelijk gemeld worden aan Truncus binnen de vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de factuur ofwel tien (10) dagen na antwoord te hebben ontvangen van de relatiebeheerder, tenzij de wet een langere termijn toestaat.

De cliënt verstuurt zijn klacht (i) per e-mail gericht aan [boekhouding@truncus.eu](mailto:boekhouding@truncus.eu) met in het voorwerp volgende vermelding “Klacht facturatie”, of (ii) per post, gericht aan het algemeen postadres van Truncus: Spinnerijstraat 12 te 9240 Zele, geadresseerd aan de boekhouding.

## 2. Klachten m.b.t. de dienstverlening

Een klacht of betwisting omtrent de diensten van Truncus moet op straffe van verval schriftelijk gemeld worden aan Truncus binnen de vijftien (15) werkdagen na de dag waarop de cliënt kennis heeft genomen van het feit waarop zijn klacht is gebaseerd ofwel tien (10) dagen na antwoord te hebben ontvangen van de relatiebeheerder, tenzij de wet een langere termijn toestaat.

De cliënt verstuurt zijn klacht (i) per e-mail gericht aan [compliance@truncus.eu](mailto:compliance@truncus.eu) met in het voorwerp volgende vermelding “Klacht dienstverlening”, (ii) Per post, gericht aan het algemeen postadres van Truncus: Spinnerijstraat 12 te 9240 Zele, geadresseerd aan de compliance functie.

## 3. Klachten met m.b.t. de bescherming van persoonsgegevens

Klachten of verzoeken met betrekking tot inbreuken op of aangelegenheden betreffende de bescherming van persoonsgegevens dienen verstuurd te worden naar [dataprotection@truncus.eu](mailto:dataprotection@truncus.eu) met in het voorwerp volgende vermelding “Klacht / verzoek gegevensbescherming”. Raadpleeg hiervoor de privacyverklaring via [onze website](#).

De mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit (GBA) wordt eveneens besproken in de privacyverklaring.

## 4. Klokkenluidersregeling

Voor diegenen die anoniem een melding willen doen conform Richtlijn (EU) 2019/1937, verwijzen we naar het klokkenluidersbeleid Link op [de website](#) van Truncus. Verder is dit beleid niet van toepassing hierop aangezien alles in de klokkenluidersregeling wordt geregeld.



### III. Verdere behandeling van de klacht

Binnen vijf (5) werkdagen na daadwerkelijk ontvangst van de klacht door Truncus wordt aan de cliënt een bevestiging van ontvangst van zijn klacht bezorgd via e-mail of desgevallend per post, tenzij er binnen deze periode al een inhoudelijk antwoord over het voorwerp van de klacht is verstrekt bij wijze van een geschreven antwoord. Daarin zal de volgende informatie opgenomen zijn:

- Bevestiging dat de klacht goed werd ontvangen.
- Aanduiding van de verantwoordelijke voor de opvolging.
- Verwachte termijn waarbinnen in normale omstandigheden door Truncus een oplossing zal worden geboden.
- Desgevallend 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 zal vervolgens de klacht onderzoeken en uiterlijk één (1) maand na de ontvangstbevestiging een formeel antwoord verstrekken, inclusief eventuele voorgestelde oplossingen. In geval van vertraging door een groot aantal verzoeken of klachten ofwel de complexiteit van gegeven klacht, wordt de cliënt alvorens het verstrijken van deze termijn op de hoogte gebracht van de vertraging en wordt de verwachte periode voor het afhandelen van de klacht vermeld, met name kan een bijkomende periode van twee (2) maanden worden ingesteld.

De cliënt kan worden gevraagd om bijkomende informatie of stukken ter staving van de klacht te voorzien indien onvoldoende geduid in de initiële klacht. Hiervoor wordt een termijn ter kennis gebracht van de betreffende cliënt, tijdens dewelke bovenstaande termijn wordt geschorst. Indien de cliënt niet tijdig antwoord of onvoldoende verduidelijking kan bieden om Truncus redelijkerwijs in staat te stellen een effectief antwoord op de klacht te kunnen formuleren, wordt de klachtenprocedure afgesloten en wordt de klacht als onontvankelijk beschouwd.

Truncus zal in haar antwoord steeds een duidelijke en beknopte motivatie formuleren voor de voorgestelde oplossing en zal desgevallend de redenen voor het volledig, gedeeltelijk of niet voldoen aan de eisen van de cliënt meegeven op schriftelijke en begrijpelijke wijze.

Indien de cliënt het niet eens is met het ontvangen antwoord, heeft deze twee (2) weken de tijd om dit schriftelijk kenbaar te maken per post of per e-mail aan hetzelfde e-mailadres of adres waar de initiële klacht is verzonden, tenzij anders aangegeven in de laatste communicatie vanwege Truncus in verband met de klacht. Daarbij moet de cliënt vermelden dat het gaat om een verzet en dat deze expliciet niet akkoord gaat met de door Truncus voorgestelde oplossing.

Truncus zal binnen vijf (5) werkdagen hierop reageren. Bij dit antwoord zal de Truncus altijd de contactgegevens vermelden van de 'Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen' of



desgevallend de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Op deze manier kan de cliënt, indien nodig of gewenst, contact opnemen met Ombudsfin of de GBA.

(!) 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.

Truncus houdt alle informatie bij over de klachten die zij ontvangen heeft. Hierop wordt een controle uitgeoefend door Compliance. Het klachtenregister wordt minstens jaarlijks aan het directiecomité voorgelegd.

**Privacy disclaimer:** Bij contactopname met Truncus zullen uw gegevens verwerkt worden volgens de voorwaarden in de privacyverklaring van Truncus. Voor meer informatie, surf naar [onze website](#).



## **Bijlage I: Contactinformatie relatiebeheerders Truncus**

Hieronder vindt u een de link naar de contactgegevens van uw en andere relatiebeheerders die werken voor Truncus.

Ingeval van een ongenoegen met de dienstverlening van Truncus is het aangewezen om in eerste instantie contact op te nemen met uw relatiebeheerder. Enkel de relatiebeheerders opgenomen op de website van Truncus zijn officieel door Truncus ingeschakelde (zelfstandige of in dienstverband aangenomen) medewerkers. Contact met andere derden of enigszins gelieerde partijen kwalificeert niet als een contactopname met een relatiebeheerder.

LIJST:

De meest recente lijst van relatiebeheerders en hun contactinformatie is terug te vinden op de Truncus [website](#).



## **Bijlage II: Contactinformatie Compliance departement Truncus**

Bij Truncus zorgen wij ervoor dat alle dienstverlening gebeurt in lijn met geldende regelgeving en volgens onze eigen bedrijfswaarden -en normen. Daarom zetten wij in op een sterk compliance infrastructuur bijgestaan door de compliance officers die binnen Truncus actief zijn.

Het compliance departement van Truncus is te bereiken via [compliance@truncus.eu](mailto:compliance@truncus.eu), indien u vragen heeft in verband met de naleving van de regelgeving en de bedrijfswaarden van Truncus.

In relatie tot vragen over gegevensbescherming en uw rechten in dat verband, kunt u altijd een mail sturen naar [dataprotection@truncus.eu](mailto:dataprotection@truncus.eu).



## **Bijlage III: Ombudsfin**

Ombudsfin is een onafhankelijke dienst die helpt bij het oplossen van problemen tussen consumenten en financiële instellingen in België.

Contactinformatie:

Het adres van de Ombudsfin - Ombudsman in financiële geschillen:

North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel

Telefoonnummer: +32 2 545 77 70

E-mailadres: [Ombudsman@ombfin.be](mailto:Ombudsman@ombfin.be)

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

Let wel: De ombudsdienst is pas bevoegd, volgens haar eigen regels, als de interne klachtenprocedure van Truncus 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.



## **Bijlage IV: Gegevensbeschermingsautoriteit**

De leidende toezichhoudende autoriteit in België de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA):

Adres: Drukpersstraat 35 • 1000 BRUSSEL

Tel.: +32 (0)2 274 48 00

Fax: +32 (0)2 274 48 35

E-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)