



PROCEDURES VOOR DE BEHANDELING VAN
KLACHTEN

Inhoudsopgave

Procedures voor de behandeling van klachten

Preamble	3
1. Inleiding	3
2. Doelstelling	3
3. Behandeling van een klacht	3
4. Onze maatregelen	3
4.1. <i>Verantwoordelijke Behandeling van klachten</i>	4
4.2. <i>Procedures</i>	4
4.3. <i>Vereiste informatie</i>	4
4.4. <i>Antwoord op een klacht</i>	5
4.5. <i>Register</i>	5
4.6. <i>Monitoring en opvolging</i>	5
5. Website	6
6. Ombudsfin	6

Preamble

Dit beleid houdt rekening met de activiteit van LFM&P als Beheersvennootschap van icbe's die actief is in multibeheer - dat wil zeggen belegging in icb's van derden - en met het evenredigheidsbeginsel in het geval van een kleinere instelling met een eenvoudige beheersstructuur en -model.

1. Inleiding

Elke Beheersvennootschap van icb's moet *effectieve en transparante procedures voor een snelle en redelijke behandeling van klachten van beleggers* tot stand brengen en handhaven.

Volgens deze regels is Leleux Fund Management & Partners (hierna "de Vennootschap" of "LFM&P") verplicht om advies te verlenen over de manier waarop de Vennootschap de klachten ontvangt en verwerkt die tegen de Vennootschap, haar partners en haar medewerkers worden ingediend. Deze verplichting vloeit voort uit artikel 23 van het koninklijk besluit van 12 november 2012 betreffende de instellingen voor collectieve belegging die voldoen aan de voorwaarden van Richtlijn 2009/65/EG.

Leleux Fund Management & Partners neemt alle nodige en redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat alle klachten op eerlijke en onpartijdige worden geïdentificeerd en behandeld. Bovendien worden de klachtgegevens gebruikt om problemen met of tekortkomingen in de dienstverlening aan het licht te brengen en om veranderingen aan te sturen en zo de ervaring van de cliënt te verbeteren.

De Vennootschap implementeert derhalve een procedure voor het doeltreffend, efficiënt en professioneel behandelen van klachten.

2. Doelstelling

De Vennootschap streeft ernaar haar reputatie als verstrekker van hoogwaardige diensten te handhaven. De Vennootschap gebruikt de klachten om haar diensten te verbeteren.

De onderhavige procedure is bedoeld om klachten te behandelen die zijn ingediend bij LFM&P.

Deze procedure moet er, bij haar uitvoering, voor zorgen dat aan de volgende eisen wordt voldaan:

- coherent en eerlijk zijn in de behandeling van de klacht van de cliënt;
- een onpartijdig onderzoek voeren met een evenwichtige kijk op alle verzamelde informatie of bewijzen;
- redelijke stappen ondernemen om de persoonlijke informatie van de cliënt actief te beschermen;
- rekening houden met individuele omstandigheden en behoeften.

3. Behandeling van een klacht

Een klacht onder dit beleid is als volgt gedefinieerd: *een uiting van ontevredenheid van een cliënt over een door de Vennootschap geleverde dienst.*

4. Onze maatregelen

De Vennootschap heeft maatregelen genomen voor de behandeling van klachten. Deze maatregelen



worden hieronder samengevat.

Alle klachten kunnen worden ingediend:

✓ Per post:

Leleux Fund Management & Partners NV
Klachtendienst
Wildewoudstraat, 17
1000 Brussel
België

✓ Per e-mail: plaintes@lfmp.be

4.1. Verantwoordelijke Behandeling van klachten

De persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten bij de Vennootschap beschikt over de objectiviteit en de onafhankelijkheid die nodig zijn om deze taak te vervullen. Hij beschikt bovendien over voldoende kennis om deze taak correct uit te voeren en over voldoende informatie over de geldende interne procedures. LFM&P heeft als verantwoordelijke voor de behandeling van klachten de CEO/CFO aangeduid onder toezicht van de Compliance Officer.

4.2. Procedures

In geval van ontevredenheid over een dienst van de Vennootschap moet elke cliënt rechtstreeks contact opnemen met de verantwoordelijke voor de behandeling van klachten.

De Vennootschap neemt de volgende maatregelen:

- De verantwoordelijke voor de behandeling van klachten moet de klacht afhandelen;
- **Binnen drie werkdagen** na ontvangst van de klacht moet een ontvangstbevestiging naar de cliënt worden gestuurd;
- De Vennootschap voert een eerste onderzoek van de klacht uit en bepaalt eventuele aanvullende informatie of documenten die nodig zijn om een onderzoek te kunnen uitvoeren;
- De Vennootschap kan indien nodig contact opnemen met de cliënt voor aanvullende informatie;
- **In principe moet binnen twee weken** na verzending van de ontvangstbevestiging een definitief antwoord aan de cliënt gegeven worden;
- De Vennootschap zal de klachten registreren met het oog op een continue verbetering en een monitoring via een regelmatig onderzoek.

4.3. Vereiste informatie

Wanneer de Vennootschap een klacht onderzoekt, steunt zij op informatie die door de cliënt is verstrekt en op informatie waarover de Vennootschap reeds beschikt.

Voor een snelle en efficiënte behandeling van de klacht door de Vennootschap is de volgende informatie nodig om de klacht zowel qua vorm als inhoud als geldig te beschouwen:

- De contactgegevens van de cliënt (om de informatie in de database te controleren)
- De aard van de verbintenis met de Vennootschap;
- De verantwoordelijke persoon;
- De aard van de klacht;
- De details van alle maatregelen die al zijn genomen om het probleem op te lossen;
- Kopieën van alle documentatie ter ondersteuning van de klacht.

4.4. Antwoord op een klacht

De Vennootschap bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de hierboven vermelde termijnen. De Vennootschap zal trachten de klacht binnen twee weken na ontvangst op te lossen, mits de klacht geldig en volledig is. Als de behandeling langer dan twee weken duurt, moet de Vennootschap de cliënt op de hoogte stellen van de redenen voor de vertraging.

Nadat de Vennootschap de klacht heeft onderzocht, geeft ze een schriftelijk antwoord op een duurzame drager.

Alle geschriften aan de cliënt maken melding van eventuele stappen en geopende procedures (bijvoorbeeld onderzoek door de Compliance Officer en overdracht aan de effectieve leiding).

4.5. Register

De Vennootschap houdt een klachtenregister bij en werkt dit regelmatig bij, met de volgende gegevens:

- De naam en de contactgegevens van de klager;
- De feiten van de klacht;
- Maatregelen genomen naar aanleiding van het onderzoek van de klacht van de cliënt;
- De communicatie tussen de Vennootschap en haar cliënt.

De informatie in het register verbetert het beheer en verzacht de geïdentificeerde problemen.

De persoonlijke informatie wordt geregistreerd in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en het privacybeleid van de Vennootschap.

4.6. Monitoring en opvolging

De klachten zullen driemaandelijks geanalyseerd worden door de Compliance Officer met het oog op het identificeren van terugkerende problemen. Indien dergelijke problemen worden vastgesteld, bepaalt de Vennootschap de acties die moeten worden ondernomen om ze op te lossen.

De klachtenprocedure wordt periodiek en ten minste eenmaal per jaar door de effectieve leiding onderzocht om de resultaten te verbeteren.



5. Website

Elke cliënt wordt op de hoogte gebracht van het bestaan van de klachtenprocedure via een vermelding op de website van de Vennootschap en via een verwijzing ernaar in de algemene voorwaarden.

6. Ombudsfin

De BEVEK Leleux Invest, beheerd door Leleux Fund Management & Partners SA is lid van de Belgian Asset Managers Association (BEAMA). Als de Vennootschap de klacht niet binnen acht weken heeft kunnen oplossen of als de oplossing die aan de cliënt wordt geboden niet bevredigend is, dan kan de cliënt zijn klacht indienen bij de dienst Ombudsfin.

Meer informatie over de procedure is beschikbaar via de volgende link:

<https://www.ombudsfin.be/en/individuals/introduce-complaint/>

*

Document goedgekeurd en gevalideerd door de raad van bestuur van Leleux Fund Management & Partners – 10/02/2019