

POLITIEK INZAKE KLACHTENBEHANDELING

Dit Beleid beschrijft de principes en procedure voor de behandeling van klachten.

Onderwerp: Klachten

Laatste update: 5/09/2023

Validering: Raad van Bestuur op 11/09/2023

Verantwoordelijke: Raad van bestuur

Inhoudstafel

I.	Introductie.....	3
II.	Definities	3
III.	Juridische bepalingen	4
IV.	Klachtenbehandeling.....	4
1.	Principes	4
2.	Procedure	5
A.	<i>Indienen van een klacht</i>	5
B.	<i>Behandeling van een klacht</i>	6
V.	Communicatie	6
VI.	Administratie.....	7

I. Introductie

Quaestor Vermogensbeheer NV (hierna: "Quaestor") is een beheervenootschap van niet-publieke alternatieve instellingen voor collectieve belegging ("AICB's") in de zin van artikel 3,12° van de Wet van 19 april 2014 betreffende de alternatieve instellingen voor collectieve belegging en hun beheerders (hierna de "AICB-wet") met een bijkomende toelating om bepaalde beleggingsdiensten zoals vermogensbeheer, beleggingsadvies en het ontvangen en doorgeven van orders in de zin van artikel 2 van de wet van 25 oktober 2016 betreffende de toegang tot het beleggingsdienstenbedrijf en betreffende het statuut van en het toezicht op de vennootschappen voor vermogensbeheer en beleggingsadvies (hierna de "VVB-wet") te verstrekken.¹

In het kader van haar beleggingsdiensten is Quaestor onderworpen aan de MiFID II verplichting tot inrichting van efficiënte en doeltreffende klachten- en beroepsprocedures voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen betreffende door haar verleende beleggingsdiensten.

Dit Beleid beschrijft de klachtenprocedure binnen Quaestor met het oog op een efficiënte en vlotte afhandeling van klachten.

II. Definities

"Beleggingsdiensten"²:

- **Individueel portefeuillebeheer:** per cliënt op discretionaire basis portefeuilles beheren op grond van een door de cliënten gegeven opdracht, voor zover die portefeuilles één of meer financiële instrumenten bevatten als bedoeld in artikel 2, 1°, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten;
- **Beleggingsadvies:** gepersonaliseerde aanbevelingen doen aan een cliënt met betrekking tot één of meer transacties in één of meer financiële instrumenten als bedoeld in artikel 2, 1°, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten;
- **Bewaring en administratie:** de bewaring en administratie van rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging; en
- **Ontvangen en doorgeven van orders:** het ontvangen en doorgeven van orders met betrekking tot financiële instrumenten.

"Compliance functie": een onafhankelijke functie, uitgeoefend door een lid van de Effectieve Leiding van Quaestor, gericht op de naleving van de regels die verband houden met de integriteit van de activiteiten en de beheersing van het Compliance risico bij Quaestor.

"Effectieve Leiding"³: de groep van personen binnen Quaestor, al dan niet bestuurders, van wie de functie binnen de instelling inhoudt dat zij op het hoogste niveau een rechtstreekse en doorslaggevende invloed uitoefenen op de leiding van de ondernemingsactiviteit.

¹ Op het vlak van het beheer van AICB's legt Quaestor zich voornamelijk toe op het beheer van private equity en durfkapitaalfondsen, veelal gestructureerd als een "private privak" (d.w.z. een private AICB gereguleerd door het Koninklijk Besluit van 23 mei 2007 met betrekking tot de "private privak" met een vast aantal rechten van deelneming, statutair geregeld en met als uitsluitend doel het beleggen in financiële instrumenten uitgegeven door niet-beursgenoteerde ondernemingen). Beleggingen in een private privak zijn uitsluitend voorbehouden aan private beleggers.

² In overeenstemming met art. 3, 43° AICB-Wet

³ In overeenstemming met CIRCULAIRE PPB-2007-6-CPB-CPA over de prudentiële verwachtingen van de CBFA inzake het deugdelijk bestuur van financiële instellingen.

“Medewerker”: een van de volgende personen:

- Een directeur, een vennoot of daarmee gelijk te stellen persoon, een bestuurder of een verbonden agent van Quaestor;
- Een werknemer van Quaestor of van een verbonden agent van Quaestor, alsook enigerlei andere natuurlijke persoon wiens diensten ter beschikking en onder de zeggenschap staan van Quaestor of een verbonden agent en die betrokken is bij het verrichten door Quaestor van haar beheerdiensten of activiteiten;
- Een natuurlijke persoon die uit hoofde van een uitbestedingsovereenkomst met het oog op het verrichten door Quaestor van beheerdiensten en -activiteiten rechtstreeks betrokken is bij het verrichten van diensten ten behoeve van Quaestor of haar verbonden agent.

III. Juridische bepalingen

Dit Beleid werd opgesteld ingevolge en in overeenstemming met de toepasselijke bepalingen op Belgisch en Europees niveau:

Op Europees niveau:

- Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EG en Richtlijn 2011/61/EU (“MiFID II”);
- Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 van de Commissie van 25 april 2016 houdende aanvulling van Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft de door beleggingsondernemingen in acht te nemen organisatorische eisen en voorwaarden voor de bedrijfsuitoefening en wat betreft de definitie van begrippen voor de toepassing van genoemde richtlijn;
- Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door de effectensector (ESMA) en de bankensector (EBA), 04/10/2018, JC 2018 35.

Op nationaal niveau:

- Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten (“WFT”).

IV. Klachtenbehandeling

1. Principes

Quaestor streeft er steeds naar geschillen met cliënten te vermijden. Hiertoe formaliseert zij bij het aangaan van een cliëntenrelatie steeds duidelijk alle gemaakte afspraken door middel van door beide partijen ondertekende contracten.

Met het doel om de kwaliteit van de dienstverlening aan het cliënteel voortdurend te verbeteren en een beter inzicht te krijgen in mogelijke conflictsituaties, vertrouwt Quaestor de behandeling van de klachten toe aan de Compliance functie, die optreedt als klachtenbeheerfunctie.

De Compliance functie verzekert een interne opvolging van de klachtenbehandeling:

- De Compliance functie analyseert doorlopend gegevens over klachtenbehandeling om te verzekeren dat terugkerende klachten of problemen en potentiële juridische en operationele risico’s worden geïdentificeerd en aangepakt.

- Hij onderzoekt daartoe de oorzaken van de individuele klachten, hij gaat na of er dieperliggende oorzaken zijn en of die oorzaken ook andere processen of producten kunnen beïnvloeden, met inbegrip van processen of producten waarover niet rechtstreeks wordt geklaagd; en hoe die dieperliggende oorzaken weg te nemen, indien dat redelijkerwijs mogelijk is.

De Compliance functie houdt rekening met de volgende principes/richtlijnen:

- In de eerste plaats tracht de Compliance functie een aanvaardbare regeling uit te werken: de klacht wordt getoetst aan de interne procedures, het marktreglement en de praktijken in de sector. Indien de verantwoordelijkheid van Quaestor vaststaat, wordt het geschil opgelost in het belang van de cliënt. Indien Quaestor geen verantwoordelijkheid treft, wordt dit aan de cliënt gemeld. Deze kan zich dan eventueel wenden tot de uitvoerder of de bewaarder.
- Klachten worden enkel aanvaard indien zij binnen een redelijke termijn worden geformuleerd. Voor orders gelden de termijnen zoals voorzien in het algemeen reglement van de bewaarder als richtlijn.
- De Compliance functie behandelt de klachten binnen een redelijke termijn.
- Indien er geen akkoord kan worden bereikt, wordt de arbitrage ingeroepen van de ombudsman van de Belgische Vereniging der Banken. Mocht er daarna nog geen oplossing mogelijk zijn, zullen de door Quaestor gesloten overeenkomsten geïnterpreteerd worden overeenkomstig het Belgisch recht.

De Compliance functie rapporteert de klachten jaarlijks aan de raad van bestuur en registreert de klachten op passende wijze. Eventuele tekortkomingen worden onmiddellijk aan de betrokken Medewerker doorgegeven met een kopie aan de uitvoerende bestuurders.

De eventuele tekortkomingen dienen met absolute voorrang behandeld te worden door de betrokken Medewerker in overleg met de Compliance functie. Tevens wordt van iedere tekortkoming verslag gemaakt in het kwartaalrapport voor de raad van bestuur.

Daarnaast bezorgt Quaestor informatie over klachten en klachtenbehandeling aan de bevoegde autoriteiten of de ombudsman. De externe rapportering omvat in ieder geval het aantal ontvangen klachten, een uitsplitsing, indien relevant, alsmede de verdere door de FSMA vereiste informatie. De externe rapporteringen gebeuren onder de verantwoordelijkheid van de Compliance functie aangezien deze instaat voor de relaties met de FSMA. De Compliance functie, en in tweede instantie de uitvoerende bestuurders, zijn de contactpersonen als er vragen of opmerkingen mochten zijn door de FSMA.

2. Procedure

A. *Indienen van een klacht*

1. De Compliance functie van Quaestor is de bevoegde persoon voor de behandeling van klachten.
2. Elke klacht van een cliënt in verband met de dienstverlening van Quaestor wordt gericht aan de Compliance Officer. De klachten kunnen schriftelijk worden overgemaakt aan:
Quaestor Vermogensbeheer NV
Compliance Officer
Hof ter Weze 7
8800 Roeselare

of per e-mail aan compliance@quaestor.be

Telefonische klachten moeten steeds schriftelijk bevestigd worden.

3. Anonieme klachten worden niet aanvaard.
4. De klacht omschrijft over welk product of dienst het gaat. Eventueel worden bewijsstukken aan de klacht toegevoegd.
5. Door het indienen van een klacht gaat de betrokken persoon ermee akkoord dat de gegevens van de klacht worden medegedeeld aan alle diensten die in de klacht betrokken zijn. Het dossier omvat alle briefwisseling en bewijsstukken die nodig zijn voor de behandeling van de klacht, en wordt gedurende 10 jaar bewaard.

B. Behandeling van een klacht

1. Bij ontvangst van een klacht door de Compliance Officer wordt een dossier geopend op naam van de cliënt die de klacht indiende. Quaestor stuurt een ontvangstbewijs aan de cliënt. De klacht wordt daarna ingeschreven in het klachtenregister van Quaestor.
2. De Compliance functie neemt contact op met de betrokken dienst(en) teneinde een duidelijk beeld te verkrijgen van de zaak.
3. De Compliance functie zal de klacht zo spoedig mogelijk behandelen, rekening houdend met de complexiteit van het dossier.
4. Na zijn onderzoek zal de Compliance functie zijn standpunt en eventueel voorstel tot oplossing mededelen aan de klager.
5. Indien de cliënt van oordeel is dat hij geen genoegdoening heeft verkregen, kan hij zich wenden tot de ombudsman van de financiële instellingen:
 - Per post aan Ombudsfin vzw, North Gate II, Koning Albert II laan 8, bus 2, 1000 Brussel
 - Per fax aan Ombudsfin op nummer 02 545 77 79
 - Per e-mail aan ombudsman@ombudsfin.be

Verdere gegevens omtrent het indienen van een klacht bij Ombudsfin zijn te vinden op www.ombfin.be.

V. Communicatie

Het Beleid inzake Klachtenbehandeling wordt ter beschikking gesteld aan alle relevante Medewerkers.

Daarnaast wordt het Klachtenbehandelingsbeleid gecommuniceerd aan alle cliënten en is op ieder moment raadpleegbaar op de website van Quaestor.

VI. Administratie

De raad van bestuur keurt het Beleid goed. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de uitvoering en naleving van dit Beleid door elke Medewerker.

Quaestor heeft dit document in het Nederlands opgemaakt. Indien er enig conflict ontstaat tussen de Nederlandstalige versie van dit Beleid en een vertaling hiervan, zal de Nederlandstalige versie prevaleren.

Quaestor bewaart de vorige versies van dit Beleid gedurende 5 jaar.

Dit Beleid treedt in werking op 11/09/2023.