

Formulier klachtenbehandeling KBC Securities Services

Heb je een klacht over de dienstverlening van KBC Securities Services?

Ben je klant of wil je klant worden, en heb je een klacht over de dienstverlening van KBC Securities Services? Dan kun je een schriftelijke klacht sturen naar de bevoegde klachtendienst.

Voor KBC Securities Services :

E-mail

Customersupport@kbc.be

Adres

KBC Securities Services Customer Support (VEF) Havenlaan 2 – Avenue du Port 1080 Brussels

Voorzie je klacht van alle nodige details. Als we je klacht ontvangen hebben, krijg je een ontvangstbevestiging. We onderzoeken je klacht dan preliminair, en als dat kan laten we je weten wanneer je ongeveer een antwoord mag verwachten. Hoe snel dat gaat hangt af van de complexiteit van de problematiek en de nood om opzoeken in de systemen te doen (inclusief logbestanden).

De behandeling van klachten gebeurt onder toezicht van de Complaints Handling Officer van KBC Securities Services. De Complaints Handling Officer heeft toegang tot alle gegevens van het dossier, en kijkt erop toe dat je klacht kwalitatief en binnen redelijke termijnen wordt beantwoord.

Eventuele vragen over deze afhandelingsprocedure kun je sturen naar het rechtstreekse mailadres complaints_securitiesservices@kbc.be.

Het antwoord op je klacht zal een duidelijke motivering bevatten van het ingenomen standpunt.

Wanneer je je niet kunt vinden in het antwoord op je klacht staat het je vrij om je klacht voor te leggen aan de Ombudsman in Financiële Geschillen: per post naar het adres North Gate II, Koning AlbertII-Laan 8 bus 2, 1000 Brussel, per fax naar 0032 (0)2 545 77 79 of via naar mail ombudsman@ombudsfin.be.

De procedure bij deze onafhankelijke ombudsman is gratis en staat omschreven op de website www.ombudsfin.be. Je kunt er ook voor kiezen om je klacht voor te leggen aan de bevoegde rechtbank. Die procedure kan wel bepaalde kosten met zich meebrengen.