Formulier klachtenbehandeling KBC Securities Services

Heeft U een klacht met betrekking tot de dienstverlening van KBC Securities Services?

Bent U klant of prospect klant en heeft U een klacht met betrekking tot de dienstverlening van KBC Securities Services? Dan dient U deze klacht schriftelijk te richten aan 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

U dient uw klacht van alle nodige details te voorzien.
Bij ontvangst van uw klacht ontvangt U een ontvangstbevestiging. De klacht wordt preliminair onderzocht, en indien mogelijk wordt U een indicatieve tijdspanne meegedeeld waarbinnen U een antwoord kan verwachten. Deze is sterk gelieerd aan de complexiteit van de problematiek en de nood om opzoekingen in de systemen te verrichten (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 Uw klacht kwalitatief en binnen redelijke termijnen wordt beantwoord.
Voor eventuele vragen over deze afhandelingsprocedure kunt U terecht via het rechtstreekse mailadres complaints_securitiesservices@kbc.be.
Het antwoord op uw klacht zal een duidelijke motivering bevatten van het ingenomen standpunt.

Wanneer U zich niet kan vinden in het antwoord op uw klacht staat het u vrij om uw klacht voor te leggen aan de Ombudsman in Financiële Geschillen, per post North Gate II, Koning AlbertII-Laan 8 bus 2, 1000 Brussel of per fax 0032 (0)2 545 77 79 of via mail ombudsman@ombudsfin.be].
De procedure bij deze onafhankelijke ombudsman is gratis en staat omschreven op de website www.ombudsfin.be. U kunt er tevens voor opteren om uw klacht voor te leggen aan de bevoegde rechtbank. Dergelijke procedure kan wel bepaalde kosten met zich meebrengen.