

# ARVESTAR

## Klachtenprocedure

In overeenstemming met de wettelijke voorschriften vindt u in dit deel informatie over de klachtenbehandelingsprocedure van Arvestar Asset Management N.V. (hierna "Arvestar").

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een klant over de diensten van Arvestar, de financiële instrumenten die door Arvestar worden beheerd of het gedrag van vertegenwoordigers van Arvestar.

De klacht moet schriftelijk en ondertekend worden ingediend op het postadres of elektronische adres van de klachtenbehandelingsdienst van Arvestar.

Zodra de klacht is ontvangen, registreert de klachtenbehandelingsdienst van Arvestar de klachten in het klachtenregister, stelt de klant binnen maximaal 5 bankwerkdagen op de hoogte dat zijn klacht is ontvangen en verzamelt de informatie die nodig is om de klacht te behandelen.

In alle gevallen waarin de klacht wordt gecategoriseerd als een hoog of kritisch risico op basis van de directe of indirecte financiële gevolgen of de gevolgen voor de reputatie, zal de Klachtbehandelaar de Raad van Bestuur informeren die beslist over de aanbevelingen van de Klachtbehandelaar, de Risicomanager en de Compliance Officer.

Elke klacht kan per post of e-mail worden ingediend bij de dienst Klachtenbeheer van Arvestar op een van de volgende adressen:

Arvestar Asset Management  
Guimardstraat 19  
B - 1040  
België  
[info@arvestar.be](mailto:info@arvestar.be)

Een dergelijke claim kan worden ingediend in het Frans, Nederlands en Engels of in de taal waarin de documentatie van de ICB is vertaald voor marketingdoeleinden in de staat van de betreffende investeerder.

Elke cliënt van een financiële instelling, die als natuurlijk persoon in zijn eigen belang handelt, kan een klacht indienen bij Ombudsfin wanneer hij geen bevredigende oplossing voor zijn probleem heeft gekregen van zijn financiële instelling:

Ombudsfin - Ombudsman in financiële conflicten  
North Gate II, Koning Albert II-laan, n°8, bte. 2  
1000 Brussel  
Tél. : +32 2 545 77 70  
Fax: +32 2 545 77 79  
E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) <https://www.ombudsfin.be/en/individuals/home>