
Praktische informatie - Uw mening

Opmerkingen i.v.m. onze dienstverlening

Dierickx, Leys & Cie stelt alles in het werk om u een optimale dienstverlening aan te bieden. Daarom zijn wij steeds bereid om te luisteren naar uw opmerkingen en suggesties om onze dienstverlening te verbeteren. U kan hiervoor terecht bij uw contactpersoon of beheerder of bij de commerciële afdelingen in Antwerpen of Mortsel.

Antwerpen

Marc Mertens

Kasteelpleinstraat 44

2000 Antwerpen

tel: +32 (0)3 241 09 99

fax: +32 (0)3 248 43 74

e-mail: Antwerpen@dierickxleys.be**Mortsel**

Carine Heylen

St. Benedictusstraat 140

2640 Mortsel

tel: +32 (0)3 443 93 50

fax: +32 (0)3 449 22 06

e-mail: Mortsel@dierickxleys.be**Sint-Martens-Latem**

Sam Behiels

Kortrijksesteenweg 62

9830 Sint-Martens-Latem

tel: +32 (0)9 240 00 40

fax: +32 (0)9 240 00 49

e-mail: Latem@dierickxleys.be

Als u gebruik maakt van onze internet-service, kan u in de rubriek 'Berichten/maak bericht' ook uw opmerkingen en suggesties aan onze medewerkers overmaken.

De contactgegevens van uw relatiebeheerder vindt u in de rubriek 'Over Dierickx Leys-organisatie'.

Gedragcode inzake een goede bankrelatie

Dierickx Leys Private Bank onderschrijft de gedragscode voor de banksector die door Febelfin in het consumentenplatform goedgekeurd werd in juli 2012. Deze gedragscode vindt u op www.goedebankrelatie.be.

In deze gedragscode zijn de bepalingen inzake kredietkaarten, debetkaarten, basisbankdienst, elektronisch betalingsverkeer en gereguleerde spaarrekening niet van toepassing op onze bank, aangezien wij als Private Bank deze diensten niet aanbieden.

Klachtenprocedure

Indien ondanks onze inspanningen een bepaalde dienstverlening niet aan uw verwachtingen beantwoordt kan u terecht op onze juridische afdeling, die uw klacht zo snel mogelijk behandelt. Deze afdeling opereert volledig onafhankelijk van de commerciële afdeling en brengt, indien nodig, uw klacht over aan de directie.

Elke klacht wordt ernstig genomen en u mag een reactie verwachten ten laatste binnen de 5 werkdagen na de indiening.

Indien wij uw klacht niet binnen één maand kunnen beantwoorden brengen wij u daarvan tijdig op de hoogte en vermelden we de termijn waarin u een antwoord kan verwachten.

U kan uw klacht per fax of via de post verzenden naar:

Juridische dienst

T.a.v. Mevr. Dominique De Schutter

Kasteelpleinstraat 44

2000 Antwerpen

tel: +32 (0)3 241 09 99

fax: +32 (0)3 238 43 63

e-mail: legal@dierickxleys.be

Gelieve een gedetailleerde beschrijving te geven van de feiten die aan de basis liggen van de door u geformuleerde klacht. Voeg ook de documenten bij die nodig zijn om uw klacht te kunnen onderzoeken.

Bemiddelingsdienst voor de banksector

Indien u zich niet kan vinden in het antwoord dat u ontvangt van de bank, dan kan u contact opnemen met de ombudsdienst van de banksector op volgend adres:

North Gate II
Koning Albert II-laan 8
BE-1000 Brussel
www.ombudsfin.be
e-mail: ombudsman@ombudsfin.be
Tel: +32 (0)2 545 77 70
Fax: +32 (0)2 545 77 79

De Bemiddelingsdienst: een woordje uitleg

- De Bemiddelingsdienst wordt geleid door een Ombudsman. Dat is een onpartijdige bemiddelaar die u kan helpen bij het oplossen van een probleem met uw bank, beursvennootschap of kredietmaatschappij
- Hij zal een advies opstellen betreffende het voorgelegde probleem. Dit advies is niet bindend. Als u niet akkoord gaat met de inhoud ervan, kunt u zich nog altijd tot de rechtbank wenden.

Wie kan een beroep op hen doen?

- *Natuurlijke personen* met klachten die hun privé-belangen betreffen.
- *Ondernemingen en zelfstandigen* kunnen bij de Bemiddelingsdienst terecht voor klachten in het kader van kredieten en in het kader van grensoverschrijdende betalingen van ten hoogste 50.000 EUR.

Wanneer is een beroep op de Bemiddelingsdienst (on)mogelijk?

- De Bemiddelingsdienst komt pas tussenbeide nadat u het probleem aan uw bank of beursvennootschap schriftelijk heeft voorgelegd en er geen oplossing werd bereikt binnen een redelijke termijn.
- De Bemiddelingsdienst is onbevoegd voor een geschil:
 - betreffende het commerciële beleid van de financiële instelling;
 - dat bij een rechtbank aanhangig is;
 - waarvoor reeds een rechterlijke uitspraak bestaat.
- De Bemiddelingsdienst antwoordt niet op vragen om algemene inlichtingen.

Wat te doen wanneer u een klacht heeft?

- Wanneer u en uw financiële instelling niet tot een oplossing komen, kunt u een beroep doen op de Bemiddelingsdienst. U dient dan *schriftelijk* een aanvraag in waarbij u de Bemiddelingsdienst duidelijk en nauwkeurig inlicht over het geschil. Daarenboven moet ook een kopie worden bezorgd van de volledige relevante briefwisseling met uw bank/beursvennootschap alsook een kopie van de nodige of nuttige stukken (bv. uittreksels, kredietovereenkomst,?).

Wat zal de Bemiddelingsdienst doen?

- De Bemiddelingsdienst bevestigt de ontvangst van uw verzoek en zal u laten weten of nog aanvullende inlichtingen vereist zijn. De procedure is in principe volledig schriftelijk.
- Een zorgvuldig onderzoek vergt tijd. Hoe lang precies de behandeling van een dossier duurt, kan, afhankelijk van het probleem, variëren van enkele dagen tot enkele maanden.
- U zult schriftelijk op de hoogte worden gebracht van een gemotiveerd advies.

Is het beroep op de bemiddelingsdienst gratis?

- Het beroep op de bemiddelingsdienst is gratis.