

Klachtenprocedure

Goldman Sachs Asset Management Belgium NV

Procedure datum

Maart 2023

1. ACHTERGROND KLACHTENPROCEDURE

Goldman Sachs Asset Management Belgium ('GSAM BE') streeft ernaar om in het belang van haar cliënt te handelen middels het naleven van hoge standaarden. Deze standaarden zijn gedefinieerd in wet- en regelgeving, de GS Code of Conduct en verschillende interne GSAM standaarden en procedures.

In lijn met de op haar rustende wettelijke verplichting heeft GSAM BE als financiële instelling een Klachtenprocedure ('de Procedure') die voldoet aan de Belgische wet- en regelgeving. Deze Procedure omschrijft de stappen die genomen dienen te worden om een klacht correct af te handelen, o.a. klachtregistratie en het betrekken van de juiste afdelingen binnen GSAM BE.

GSAM BE definieert een klacht als elke uiting van ontevredenheid or zorg van of namens een cliënt of groep van cliënten die een reactie van GSAM BE vereist. Aangezien een klacht een belangrijk signaal kan zijn over de kwaliteit van GSAM BE's producten, diensten en/of procedures neemt GSAM BE elke klacht serieus en behandelt deze met de uiterste zorg. Deze Procedure omschrijft de stappen die genomen worden door GSAM BE gedurende de behandeling van de klacht.

2. STAPPENPLAN KLACHTBEHANDELING

Na ontvangst van een klacht volgt GSAM BE de volgende procedure:

1. Na ontvangst van een klacht stuurt GSAM BE onverwijld een schriftelijke bevestiging aan de indiener van de klacht. Hierin bevestigt GSAM BE a) dat de klacht ontvangen en in behandeling genomen is en b) dat de cliënt op de hoogte gehouden zal worden van de maatregelen die genomen worden ten aanzien van de afhandeling van de klacht. Een kopie van deze Procedure en een indicatie van de reactietijd zijn ook opgenomen in deze bevestiging.
2. GSAM BE registreert de klacht en informeert de betrokken interne afdelingen over de klacht.
3. GSAM BE onderzoekt de klacht vakkundig, grondig en onpartijdig. Daarnaast beoordeelt GSAM BE op een eerlijke, consistente en vlotte wijze de inhoud van de klacht en welke oplossing passend is.
4. GSAM BE doet haar best om de klacht zo snel mogelijk af te handelen. Bij complexe zaken is dat niet altijd mogelijk. In dat geval laat GSAM BE de cliënt tijdig weten binnen welke termijn zij op de klacht zal reageren. De cliënt wordt door GSAM BE geïnformeerd over de beoordeling van de klacht en de voorgestelde oplossing. De finale reactie biedt een oplossing voor de klacht of wijst de klacht gemotiveerd af, en informeert de cliënt over de te nemen actie indien zij niet tevreden is met deze reactie.
5. Indien de cliënt het niet eens is met de door GSAM BE voorgestelde oplossing dient zij GSAM BE hier tijdig van op de hoogte te stellen.
De cliënt mag besluiten om juridische stappen te nemen. Belgische particuliere cliënten kunnen zich wenden tot de Ombudsman in Financiële geschillen ('Ombudsfin', zie voor meer informatie www.ombudsfin.be).

In geval van verdere vragen kunt u contact opnemen met de afdeling Compliance van GSAM BE Belgium via gs-am-compl-be@gs.com.