

# FUTURES TRADING REGELS

De algemene voorwaarden door u ondertekend, schrijven voor dat u deze trading regels en alle andere relevant informatie beschikbaar op de website aandachtig dient te lezen voor u uw eerste order plaatst.

We behouden ons het recht voor deze trading regels eventueel zonder voorafgaande waarschuwing aan te passen. De meest recentste versie van de trading regels is altijd beschikbaar op onze website.

Het gebruik van hefboom en short selling kunnen eventueel leiden tot verliezen die groter zijn dan de waarde van de rekening.

U bent volledig verantwoordelijk voor een eventueel negatief rekeningsaldo. Elk negatief rekeningsaldo dient zonder uitzondering binnen de vijf werkdagen aangezuiverd te worden.

Neem contact op met de support desk indien u vragen heeft m.b.t. de trading regels.

## Inhoud

[Informatie](#), [Handelsuren](#), [Halted session](#)

[Vervaldagen](#)

[Tickwaarde en positiegrootte](#)

[Spreads](#), [Vereiste marge](#), [Telefonische orders](#), [Opties](#)

[Order types](#), [Geldigheid van orders](#)

[Settlement en Lowest in - First out \(LoFo\)](#)

[Slippage](#)

[Hefboom](#) en [risicobeheer](#)

[CME message rule](#), [Wash trades](#), [Limit up - Limit down](#)

[FAQ](#)

[Klachtenprocedure](#)

Futures zijn complexe instrumenten onderworpen aan onvoorspelbare koersschommelingen. Het zijn financiële instrumenten die de belegger de mogelijkheid bieden eventueel te werken met een hefboom. Indien u beslist een hefboom te gebruiken bestaat er een risico dat uw verlies groter is dan de waarde van uw rekening.

Elke belegger dient na te gaan, indien mogelijk met de hulp van een financieel adviseur, of deze financiële instrumenten geschikt voor hem zijn. Vooraleer te beleggen, is het aangeraden dat u zich vertrouwt maakt met de contract parameters en risico's van de instrumenten in dewelke u wenst te beleggen. Winst gemaakt op een demo rekening is geen garantie voor toekomstige winsten. U bent niet verplicht een hefboom te gebruiken.

### Informatie

---

Futures zijn het favoriete instrument van actieve beleggers en traders.

In totaal zijn er meer dan 2.000 elektronische futures beschikbaar.

Alleen de meest populaire en de meest verhandelde futures worden van bij de start geactiveerd op het handelsplatform. Beleggers die andere futures willen verhandelen kunnen contact opnemen met de support desk.

Short selling is mogelijk op alle futures.

Het open van margin posities is mogelijk.

De belegger beslist zelf of hij gebruik maakt van hefboom of niet. Als de belegger beslist een hefboom te gebruiken, dan kan hij ook de grootte van de hefboom zelf bepalen.

### Handelsuren

---

Futures contracten zijn verhandelbaar tijdens specifieke handelstijden. Bezoek onze website voor meer informatie.

De beurzen kunnen op een welk moment beslissen om de contract specificaties, inclusief de handelsuren, van een future contract te wijzigen. Hoewel de tabel op de website regelmatig bijgewerkt wordt, is het mogelijk dat de informatie niet accuraat is. Wij raden aan om in de tabel de link naar de beurs te gebruiken en daar alle contract specificaties na te gaan.

De handelsuren van Amerikaanse futures worden normaliter weergegeven in US Central Time, de tijd in Chicago, waar de CME Group haar hoofdkantoor heeft.

Op feestdagen kunnen de handelsuren anders zijn.

### Halted session

---

In het geval van Amerikaanse feestdagen kunnen US markten gesloten of een zogenaamde halted session hebben. In het geval van een halted session zullen 'DAY' orders die werden ingevoerd en nog steeds werken bij het sluiten van de markt doorgeschoven worden naar de sessie van de volgende handelsdag. Traders die hun 'DAY' order(s) niet willen doorschuiven, moeten hun order(s) annuleren voor het einde van de halted session. Klanten zijn volledig verantwoordelijk voor de uitkomst van 'DAY' orders die ze niet hebben geannuleerd.

Houd er rekening mee dat trades en de resulterende posities, gedaan tijdens een halted session op een publieke feestdag, pas de dag na de volgende normale werkdag in het rekeningoverzicht zichtbaar zullen zijn.

### Vervaldagen

---

Futures hebben een vervaldatum en -tijd. Dit is het moment waarop de beursnotering van een bepaalde leveringsmaand van een futures contract stop. Tegelijkertijd wordt de definitieve settlement koers voor het contract vastgelegd door de beurs.

Bijvoorbeeld:

De DAX future vervalt om de drie maanden in maart, juni, september en december. De vervaldatum is de derde vrijdag van elke vervaldag om 13u00 CET als dit een handelsdag is; anders de handelsdag onmiddellijk voorafgaand aan die dag.

De E-mini S&P 500 future vervalt om de drie maanden in maart, juni, september en december. De vervaldatum is de derde vrijdag van elke vervaldag om 8u30 Central Time (CT) als dit een handelsdag is; anders de handelsdag onmiddellijk voorafgaand aan die dag.

Sommige futures contracten (CAC, DAX, E-mini S&P, E-mini Nasdaq...) worden bij afloop in cash afgerekend. Dit wordt *financial settlement* genoemd. Sommige futures contracten (aardolie, Bund, TNote...) worden afgerekend d.m.v. fysieke levering.

#### Welke dagen zijn van cruciaal belang?

HOUD NOOIT posities op futures met fysieke levering op of na de *first notice period* of de *last trading day*. Om ongemakken te voorkomen moeten traders de begrippen first notice day en last trading day volledig begrijpen.

**FIRST NOTICE DAY:** De eerste dag dat beleggers die een futures contract hebben verhandeld, op de hoogte zouden kunnen worden gebracht van het feit dat hen de levering van een termijncontract is toegewezen.

**LAST TRADING DAY:** De laatste dag dat een futures contract kan worden verhandeld of afgesloten voor de levering van de onderliggende waarde. Alle futures contracten die aan het einde van de laatste handelsdag niet gesloten zijn, moeten worden gesettled door levering van de fysieke goederen of in cash.

- Traders dragen zelf de volle verantwoordelijkheid om posities te sluiten voor tijdig te sluiten.
- Traders moeten alle voorwaarden omtrent vervalstermijnen van de futures die ze handelen kennen. Deze informatie is te vinden op de website van de corresponderende beurs van de futures in kwestie.

#### Wat zijn de regels voor het sluiten van de posities?

Open posities kunnen in het ergste geval leiden tot een fysieke levering of hoge boetes ter compensering.

Om fysieke levering door het te laat sluiten van posities te voorkomen, manen wij onze klanten aan om posities op futures met fysieke levering ten laatste twee handelsdagen voor de first

notice/last trading dag te sluiten. Wij zullen naar best vermogen ook e-mails versturen wanneer futures met fysieke levering aflopen. Een vergoeding van €50 per contract is verschuldigd wanneer posities in deze omstandigheden gesloten moeten worden. In het geval van werkende orders die moeten gecancelled worden om ieder risico op fysieke levering te vermijden, zal €25 per contract in rekening worden gebracht. Klanten kunnen dergelijke vergoedingen vermijden door de regels omtrent vervaldata strikt te volgen.

De vervaldata van elk contract zijn te vinden op de website van de futures beurs waarop het contract noteert. Een link is te vinden in de futures tabellen op onze website.

[www.eurexchange.com](http://www.eurexchange.com) | [www.euronext.com](http://www.euronext.com) | [www.cmegroup.com](http://www.cmegroup.com) | [www.theice.com](http://www.theice.com)

Bij sommige futures kan de tijd tussen de *first notice day* en de *last trading day* aanzienlijk zijn. In het geval van bijvoorbeeld de CMX Gold future, is de first notice day 30 november en de last trading day vier weken later, op 29 december. Posities moeten 2 DAGEN VOOR 30 november worden gesloten. Het handelsvolume zal op dat moment al erg laag zijn omdat de handel naar het volgende contract is verschoven.

Illustratief voorbeeld: First Notice Day voor de Last Trading Day

Wednesday 28th November	Thursday 29th November	Friday 30th November	...	Friday 29th December
Traders moeten posities CMX GOLD DEC20XX sluiten	Posities CMX GOLD DEC20XX verboden	<b>First Notice Day</b> GOLD DEC20XX	...	<b>Last Trading Day</b> GOLD DEC20XX

De Last Trading Day kan ook voor de First Notice Day komen, zoals het geval is op de Crude Oil future. De First Notice Day is op Vrijdag 24 December terwijl de Last Trading Day al op 20 November is.

Illustratief voorbeeld: Last Trading Day voor First Notice Day

Wednesday 18th November	Thursday 19th November	Friday 20th November	...	Friday 24th December
Traders moeten posities Crude Oil DEC20XX sluiten	Posities Crude Oil DEC20XX verboden	<b>Last Trading Day</b> Crude Oil DEC20XX	...	<b>First Notice Day</b> Crude Oil DEC20XX

Posities moeten dus zonder uitzondering gesloten zijn twee beursdagen voor First Notice Day of twee beursdagen voor Last Trading Day, afhankelijk van welke van beide eerst komt.

## Tick waarde en positiegrootte

Een tick is de kleinste waarde waarmee de marktprijs van een futures contract kan bewegen. De grootte van een 'tick' wordt bepaald door de futures beurs en verschilt van contract tot contract.

De DAX future (FDAX) heeft bijvoorbeeld een ticksize van 0,5. Dit betekent dat de prijs in stappen van 0,5 omhoog of omlaag beweegt. De kolom "Tick" in de futures tabellen op de website toont de waarde van een tick voor elke future.

De beurs bepaalt ook de monetaire waarde van een tick. De kolom 'Waarde' toont de monetaire waarde van een tick.

	Symbool		Handelstijden		Fees		Margin (in €)		Minimum variatie		Details
	Beurs	CQG	Lokaal	CET	Beurs	Intraday	Overnight	Tick	Waarde	Verval	
DAX	FDAX	DD	1.15 - 22.00	-	0,80 €	7200	21500	0.5	12,5 €		

De DAX future (FDAX) heeft een waarde van € 12,5 per tick. Wanneer de prijs van deze DAX future dus met één tick stijgt, maakt de trader die een long positie heeft, een winst van € 12,5 per future.

Een 'punt' bestaat uit één of meer ticks. In het geval van de FDAX is een tick 0,5. Eén punt bestaat dus uit twee ticks. Wanneer de DAX future (FDAX), bijvoorbeeld, aan een koers van 11.000 staat, is de positiegrootte € 275.000 (= 11.000 punten x € 25).

Een ander voorbeeld:

Contract: E-mini crude oil (NQM)

Eén tick: \$ 0,025. Eén punt is dus 40 ticks (want  $40 \times 0,025 = 1$ )

Tick waarde: \$ 12,50. Eén punt is dus \$ 500 waard (want  $40 \times \$ 12,50 = \$ 500$ ).

## Spreads

Zoals bijna alle financiële markten tonen futures beurzen een bied- en laatkoers. De biedkoers is de prijs die kopers bereid zijn te betalen. De laatkoers is de prijs waaraan verkopers bereid zijn te verkopen. De afstand tussen de bied- en de laatkoers wordt de spread genoemd. De spread kan niet kleiner zijn dan één tick. De spread kan wel meer dan één tick zijn op futures met een beperkt handelsvolume of wanneer de liquiditeit tijdelijk laag is.

## Vereiste marge

De vereiste marge is het minimum bedrag dat een belegger op zijn rekening moet hebben om een futures positie aan te houden.

De *intraday* marge is het minimum bedrag dat een belegger op zijn rekening moet hebben om een positie te openen en te behouden tijdens de handelssessie (8.00-22.00 CET) op voorwaarde dat de beurs geopend is.

De *overnight* marge is het minimum bedrag dat een belegger op zijn rekening moet hebben om een positie te behouden tijdens de nacht tot de volgende handelssessie. De overnight margin gaat in vanaf 15 minuten voor het sluiten van de markt en is altijd van toepassing tussen 22.00 en 8.00 CET.

De vereiste marges staan opgelijst op onze website.

De marges worden uitgedrukt in EUR. De op de website aangegeven vereiste marges kunnen niet als vast worden beschouwd. Elke gebeurtenis kan op elk moment en eventueel zonder voorafgaande kennisgeving leiden tot wijzigingen in de vereiste marges.

### Telefonische orders

Orders kunnen telefonisch geplaatst worden tussen 8.00 - 22.00 CET op +352 42 80 42 82.

Om uw orders efficiënt te plaatsen heeft u de volgende klaar voor u belt: uw rekeningnummer, uw e-mailadres, het futurescontract, de ordergrootte, het ordertype (markt, limiet, stop ....) en uw prijs.

### Opties

Futures beurzen stellen ook opties ter beschikking. Deze kunnen zowel futures als cash indexen als onderliggende waarde hebben. De parameters van opties zijn uiteenlopend en kunnen sterk variëren. Alvorens opties te handelen dient u zich via de website van de beurs die de opties aanbiedt te informeren over de handelscondities en parameters van de optie.

Opties zijn complexe beleggingsmechanismen die in vele gevallen niet geschikt zijn voor privé beleggers. Tenzij u voldoende ervaring heeft, raden we handelen in opties af. Een foute inschatting kan verstrekkende gevolgen hebben en kan eventueel tot ongelimiteerde verliezen leiden.

### Order types

Markt order:

Koop aan de beste laatkoers. Verkoop aan de beste biedkoers.

Limiet order:

De maximum prijs die u wenst te betalen als koper. De minimum prijs die u wenst te krijgen als verkoper.

Stop order:

Wanneer de koers de stopprijs raakt, wordt een markt order verstuurd.

Stop Limiet:

Wanneer de koers de stopprijs raakt wordt, wordt een limiet order verstuurd. Stel de stopprijs in onder "Prijs" en de limeit onder "LimitPrice".

## Geldigheid van orders

Day orders:

Tenzij anders ingesteld, worden orders aan het einde van de handelsdag geannuleerd.

GTC (Good Till Cancel) orders:

GTC orders blijven actief totdat ze worden geannuleerd of totdat ze uitgevoerd worden.

GTD (Good Till Date) orders:

GTD orders blijven actief tot het einde van de ingestelde datum, totdat ze geannuleerd worden, of totdat ze uitgevoerd worden.

Niet alle ordertypes zijn beschikbaar op iedere beurs. In het geval van een halted session (lees Halted session) moeten day orders handmatig geannuleerd worden.

## Settlement en LoFo (Lowest in – First out)

Futures worden volgens het principe Lowest in – First out of “LoFo” afgerekend.

Dit principe stelt dat de futures met de laagste prijs als eerste afgerekend worden. Vaak wordt door minder ervaren traders de denkfout gemaakt dat dit een ongunstige impact heeft op hun totaal resultaat. Het volgende voorbeeld met twee roundturns bewijst dat er absoluut geen impact is.

Chronologie van trades zoals ze in NanoTrader gedaan werden:

OrderId	Symbol	Status	Filled	Action	Type	Avg.Price	Price1	Price2	Time
684601701	FDAX DEC 18	Filled	1	Buy	Market	11354.5	0.0	0.0	30.10.18 Tue 09:23
684631440	FDAX DEC 18	Filled	1	Sell	Market	11261.0	0.0	0.0	30.10.18 Tue 10:21
684616966	FDAX DEC 18	Filled	1	Buy	Market	11264.0	0.0	0.0	30.10.18 Tue 10:31
684701048	FDAX DEC 18	Filled	1	Sell	Market	11316.5	0.0	0.0	30.10.18 Tue 11:22

Settlement gebaseerd op Lowest in – First out of LoFo:

***** PURCHASE & SALE *****									
TRADE SETTLE	BUY	SELL	CONTRACT DESCRIPTION			EX TRADE PRICE	CC	DEBIT/CREDIT	
30OCT18		1	DEC 18	EURX	DAX INDEX	27 11261.00		EU	
30OCT18	1		DEC 18	EURX	DAX INDEX	27 11264.00		EU	
30OCT18		1	DEC 18	EURX	DAX INDEX	27 11316.50		EU	
30OCT18	1		DEC 18	EURX	DAX INDEX	27 11354.50		EU	
	2*	2*	GROSS PROFIT OR LOSS					EU 1,025.00DR	

Vergelijking:

Trading chronology			Settlement (LoFo) as on the statement		
	BUY	SELL		BUY	SELL
1	11354.5	11261.0	1	11264.0	11261.0
2	11264.0	11316.5	2	11354.5	11316.0
Sum:	22618.5	22577.5		22618.5	22577.5
		22577.5			22577.5
	/	22618.5		/	22618.5
		- 41 points			- 41 points
	x 25 € / points			x 25 € / points	
		- 1 025EUR			- 1 025EUR

Besluit: De chronologische volgorde van de trades is niet van belang en zal geen impact hebben op het uiteindelijke globale resultaat.

Wanneer er een positie overnight gehouden wordt, dan zal de hoogst gehandelde koers van de dag genomen en getoond worden in het uittreksel de volgende dag (onder Open Positions).

Opgelet: posities van eerdere handelsdag(en) vallen onder het First in – last out principe waarbij de oudste posities worden voor het laatst gehouden.

Handel NOOIT op een positie waarover twijfel bestaat. In het geval van discrepancies of twijfel, contacteer de support desk om een actieplan op te stellen. Indien u vooraf ingrijpt of ingrijpt zonder een actieplan af te spreken bent u als enige volledig verantwoordelijk voor alle directe en indirecte verliezen en schade.

### Slippage

---

Wanneer het activeringsniveau van een stop order bereikt is, wordt een markt order gelanceerd. Hoewel alle orders met extreem hoge snelheid worden uitgevoerd, is het in snel bewegende markten mogelijk dat de uitvoeringsprijs afwijkt van het activeringsniveau. Dit wordt slippage genoemd.

Slippage kan voorkomen in snel bewegende markten. Bijvoorbeeld wanneer belangrijke economische gegevens worden gepubliceerd of wanneer zich belangrijke onverwachte gebeurtenissen voordoen. Handelaren halen dan vaak hun werkende orders uit de markt, wat leidt tot lege niveau's in de orderboeken. Marktdeelnemers die hun orders laten staan, plaatsen deze vaak op een meer conservatief prijsniveau, wat leidt tot een ruimer spread. In snel bewegende markten beweegt de marktprijs met sprongen, d.w.z. er wordt niet op elk prijsniveau gehandeld. U moet de informatie betreffende risico's in de algemene voorwaarden aandachtig lezen.

[https://www.whselfinvest.com/films/slippage\\_news.mp4](https://www.whselfinvest.com/films/slippage_news.mp4)





## Hefboom en risicobeheer

Futures kunnen op marge verhandeld worden. De futures beurzen vereisen dat beleggers slechts een deel van de waarde van het contract op hun rekening hebben. Hierdoor kan de handelaar een positie innemen die groter is dan het bedrag dat hij op zijn rekening heeft. Dit wordt hefboom genoemd.

De belegger is niet verplicht om hefboom te gebruiken. Als hij een positie inneemt met een waarde gelijk aan het bedrag dat hij op zijn rekening heeft, dan gebruikt hij geen hefboom. De belegger die een hefboom gebruikt, bepaalt zelf de grootte van zijn hefboom. Er is natuurlijk een maximum.

Hefboom versnelt de winst, maar ook het verlies. Wees dus voorzichtig als u hefboom gebruikt.

Hefboom kan als volgt berekend worden:

Rekeningswaarde € 20.000:

Koop 2 Eurostoxx50 futures op 3.000 punten.

Een punt op deze future heeft een waarde van € 10.

De waarde van zijn positie is € 60.000 (= 2 futures x 3.000 punten x € 10).

De hefboom is € 60.000 / € 20.000 = 3.

Rekeningswaarde is € 50.000

Koop 1 Eurostoxx50 future op 3.000 punten.

Een punt op deze toekomst heeft een waarde van € 10.

De waarde van zijn positie is € 30.000 (= 1 future x 3.000 punten x € 10).

De hefboom is € 30.000 / € 50.000 = 0,6

Een waarde kleiner of gelijk aan 1 betekent dat er geen hefboom gebruikt wordt.

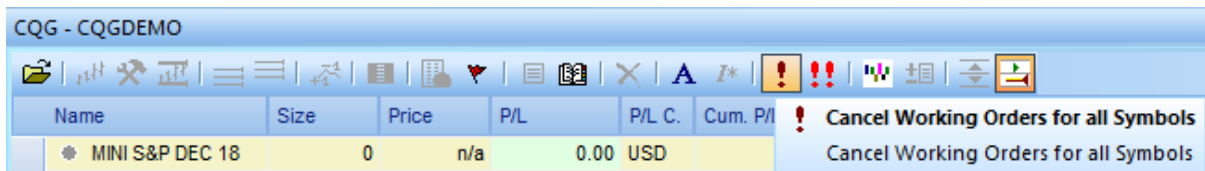
### CME message rule

De futures exchanges willen voorkomen dat de marktdeelnemers de infrastructuur van de beurs verstoren door buitensporige hoeveelheden aan berichten (bv. orders, wijzigingen...).

De CME kan klanten die via hun handelsplatform buitensporige hoeveelheden aan berichten versturen een boete van \$ 2.000 opleggen per keer dat een bepaalde benchmark wordt overschreden. Het beleid is te lezen op de website van de CME Group:

<http://www.cmegroup.com/globex/resources/cme-globex-messaging-efficiency-program.html>

CQG heeft het aantal orders dat per klik geannuleerd kan worden beperkt. Indien u een eerste keer op de knop "Verwijder werkende orders voor alle symbolen" klikt en u kunt daarna nog steeds werkende orders zien, wacht dan gewoon een seconde en klik nogmaals op dezelfde knop.



### Wash trades

Een wash trade is een transactie waarbij een trader binnen een korte tijdspanne een future tegen exact dezelfde prijs koopt en verkoopt. Hoewel dit voor de trader geen commerciële waarde creëert, leidt het tot een kunstmatig volume op de beurs. Wash trades worden dan ook beschouwd als een vorm van marktmanipulatie en zijn in strijd met de regels van de beurzen. Veronderstelde wash trades worden onderworpen aan een uitgebreid onderzoek dat door verschillende partijen wordt uitgevoerd. De kosten voor een dergelijk onderzoek bedragen €250, die door de rekeninghouder (klant) worden gedekt en van zijn rekening worden afgeschreven.

### Limit up – Limit down

Limit up – Limit down zijn mechanismen die door grote beurzen gebruikt worden om manipulatie of extreme volatiliteit in de markten te begrenzen.

Limit up: Dit is de maximale waardestijging die door de beurs toegelaten wordt voor een bepaald contract. De handel wordt opgeschort bij bereiken van dit niveau. Het niveau verschilt van future tot future.

Limit down: Het tegenovergestelde van de limit up, dit is de maximale waardedaling die door de beurs toegelaten wordt voor een bepaald contract. De handel wordt opgeschort bij bereiken van dit niveau. Het niveau verschilt van future tot future.

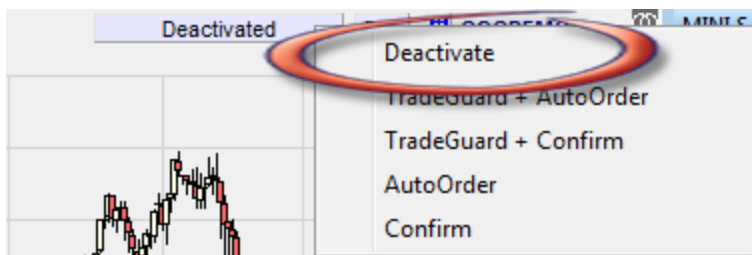
Eens limit up of limit down bereikt is, wordt de sessie ofwel tijdelijk ofwel tot de volgende dag opgeschort afhankelijk van de regels hieromtrent vastgesteld.

### FAQ

**V: Waarom krijg ik een foutmelding als ik mijn positie probeer te sluiten met de "Close&Cancel"-knop?**

A: Als de TradeGuard wordt geactiveerd om een open positie te beschermen met een koersdoel en een stop loss order, vereisen deze orders marge. Een Close&Cancel order is een extra order, waarvoor tijdelijk marge nodig is. Als de rekening niet voldoende gefinancierd is om tijdelijk marge te leveren volgens de regels van de beurs voor deze drie orders, wordt het Exit order geweigerd.

Om dit te voorkomen deactiveert u eerst de TradeGuard en sluit u dan de positie of gebruikt u de EXIT-knop:



**V: Wat gebeurt er met mijn TradeGuard orders op NanoTrader als ik het platform handmatig sluit?**

A: Als u het platform handmatig sluit, wordt de TradeGuard gedeactiveerd en worden de werkende orders op de server geannuleerd. Het platform moet draaien om TradeGuard orders actief te laten zijn op de server (exchange).

**V: Wat gebeurt er met mijn TradeGuard orders op NanoTrader na een verbindingsprobleem?**

A: In dit geval blijven de TradeGuard orders op de server van de beurs staan. Houd er rekening mee dat in het geval u meer dan één werkende order heeft, deze orders NIET als OCO orders zullen functioneren als de TradeGuard niet geactiveerd is.

V: **Waarom verschilt de rekeningstand op NanoTrader van de rekeningstand op mijn rekeninguittreksel?**

A: De clearingmaatschappij zet het rekeningsaldo theoretisch om in USD voor backoffice-doeleinden. Door intraday fluctuaties van de wisselkoers ziet u op het platform iets andere waarden dan op het overzicht. Dit heeft geen invloed op uw werkelijke saldo. Het bedrag op de dagafschriften is correct en juridisch bindend.

### Klachtenprocedure

---

Neem contact op met onze support desk voor alle vragen, opmerkingen of bezwaren die u heeft met betrekking tot onze diensten. De support desk is beschikbaar van 8u00 tot 22u00 via telefoon (+352 42 80 42 82) of e-mail (info@whselfinvest.com).

Door de band kunnen alle zaken op reeds op dit niveau tot ieders tevredenheid afgehandeld worden.

In het onwaarschijnlijke geval dat onze support desk de zaak niet naar ieders tevredenheid kan oplossen, kunt u uw klacht nog formeler maken. Zet uw klacht duidelijk en schriftelijk uiteen in een e-mail of brief. Een manager voert een onpartijdig onderzoek uit naar uw klacht met als belangrijkste doelstelling het verloop van de gebeurtenissen vast te stellen en te beoordelen of de gebeurtenissen nauwgezet en in overeenstemming met onze contractuele en andere verplichtingen afgehandeld werden. Binnen de vier weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijk antwoord.

Een klacht kan worden ingediend per e-mail (complaint@whselfinvest.com) of brief aan:

WHSelfInvest SA

Vitrum building, 2nd floor

Rue du Puits Romain 33

8070 Luxembourg-Bertrange