

Klachtenprocedure

Asset Management International BV heeft de ambitie om de klanten en eventueel andere belanghebbenden zo goed mogelijk en natuurlijk binnen het kader van de toepasselijke wet- en regelgeving van dienst te zijn. Het kan echter gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of dat u zich niet goed behandeld voelt door ons. Wellicht vinden wij uw standpunt daarover niet terecht, maar we kunnen het ook gedeeltelijk of grondig met u eens zijn. In alle gevallen willen wij u klacht in ieder geval zo goed en zorgvuldig mogelijk behandelen. Daar hoort ook bij dat u, als wij er samen met u niet uitkomen, een klacht over ons kunt indienen bij een onafhankelijk klachteninstituut. Asset Management International BV is net als veel andere Financiële dienstverleners daarvoor aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, het KiFiD (www.kifid.nl).

Om een klacht in te kunnen dienen bij het KiFiD, wordt wel van u verwacht dat u ook daadwerkelijk eerst heeft geprobeerd om er samen met ons uit te komen. Eerst moet daarom onze interne klachtenprocedure doorlopen worden voordat u zich met uw klacht tot het KiFiD kunt wenden. Vanzelfsprekend heeft het ook altijd onze voorkeur om klachten eerst samen met u op te lossen.

Onze klachtenprocedure is als volgt:

1. Wij ontvangen uw klacht. Dat kan op verschillende manieren zoals per telefoon, email, sms, Whatsapp of per post.
2. De klacht wordt bij binnenkomst, maar in ieder geval binnen vijf werkdagen geregistreerd op in ieder geval de door de toezichthouders voorgeschreven manier en opgenomen in ons klachtenregister. De Risk Manager & Compliance Officer houdt hier toezicht op en zal waar nodig ook om aanvullende gegevens vragen teneinde het in het kader van de klachtenprocedure in gebruik zijnde klachtenregistratieformulier volledig ingevuld te kunnen vastleggen. Hierbij en bij de gehele afhandeling van de klacht zal te allen tijde de geldende privacyregelgeving gerespecteerd worden.
3. Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen op uw klacht te reageren. Bij voorkeur handelen wij uw klacht dan meteen af door deze op te lossen. Als dat nog niet mogelijk is, ontvangt u in ieder geval binnen deze periode een ontvangstbevestiging van uw klacht met daarin de termijn waarbinnen u een reactie kunt verwachten en welke stappen wij gaan nemen om uw klacht te kunnen behandelen. Het is onontkoombaar dat berichten weleens verloren gaan door technische storingen bijvoorbeeld of anderszins. Wilt u daarom ook altijd zelf als een reactie van onze kant uitblijft binnen de genoemde termijn even controleren of het bericht door ons ontvangen is?

4. De beoordeling van de klacht zal eerst na goedkeuring door de Risk Manager & Compliance Officer aan u verzonden worden. Eventueel zal deze ook de betrokken Depotbank waar uw beleggingen worden aangehouden en toezichthouders over de klacht informeren als daar aanleiding of een verplichting toe is.
5. U wordt te allen tijde in de gelegenheid gesteld om uw reactie te geven op de aan u door Asset Management International BV gezonden beoordeling van de klacht. Indien daar aanleiding voor is dan zal Asset Management International BV een tweede beoordeling van de klacht aan u toesturen met inachtneming van uw bezwaren tegen de eerste beoordeling van de klacht.
6. De Risk Manager & Compliance Officer houdt toezicht op de bedrijfsvoering en daarom ook op het gehele klachtafhandelingsproces.
7. Als u na behandeling van de klacht zich nog niet in de eerste en/of eventuele tweede of verdere beoordelingen kunt vinden, kunt u zich tot het KiFiD wenden. Hieronder treft u de contactgegevens van het KiFiD aan. Zekerheidshalve, voor de actuele gegevens, kunt u kijken op www.kifid.nl. Daar vindt u ook het klachtenreglement van het KiFiD en de mogelijkheid van het via het zogenoemde digitale loket van het KiFiD indienen van de klacht.

Postadres Kifid:

Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon: 070-333 8 999
E-mail: consumenten@kifid.nl

Bezoekadres Kifid:

Kantoren Stichthage
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag

8. Volledigheidshalve wordt nog opgemerkt dat deze klachtenprocedure u niet weerhoudt van de normale in Nederland gebruikelijke rechtsgang. Ook merken wij nog op dat u er goed aan doet om een klacht zo snel mogelijk bij ons in te dienen om te voorkomen dat de klacht niet meer behandeld kan worden vanwege de al verstreken termijn. Het recht om een klacht in te dienen vervalt in zijn algemeenheid in ieder geval na drie jaren nadat u bekend bent met datgene waarover de klacht gaat. Het kan echter ook zijn dat wij de klacht niet voor u kunnen oplossen, omdat al binnen die termijn van drie jaren de klacht niet meer beoordeeld kan worden vanwege het inmiddels verstreken tijdsverloop en het daardoor verloren zijn gegaan van de mogelijkheid om tot verificatie van de gebeurtenissen die aanleiding zijn voor de klacht over te gaan.

9. Het kan zijn dat u bij uw klacht ons aansprakelijk stelt voor door u geleden schade. In dat geval moeten wij uw klacht ook melden bij onze aansprakelijkheidsverzekeraar. Wij zijn dan verplicht de behandeling van de klacht dan van ons over te laten nemen. Wij zullen u daar dan altijd van op de hoogte brengen en bewaken dat toepasselijke wet- en regelgeving in acht wordt genomen.

10. Naast deze klachtenprocedure hebben wij een speciale procedure en maatregelen genomen voor het voorkomen en beheren van belangenconflicten. Deze gelden ook bij klachten. Desgewenst ontvangt u hiervan een exemplaar.

-Einde klachtenprocedure-