

Klachtenprocedure Petram & Co. N.V.

Hoewel de Beheerder zich inspannt om de belangen van haar cliënten conform de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken zo goed mogelijk te behartigen, is het mogelijk dat een cliënt van de Beheerder in een enkel geval van mening is dat de Beheerder niet correct heeft gehandeld. In dat geval geldt onderstaande procedure.

Wat te doen bij een klacht?

In geval van een klacht dient de cliënt dit zo snel mogelijk aan de Beheerder kenbaar te maken. Dit kan door telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact op te nemen met de contactpersoon bij de Beheerder. Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan de cliënt de klacht schriftelijk indienen ter attentie van de Directie van de Beheerder.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Beheerder is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID). Iedereen die meent dat hij of zij door een handelen of nalaten van een financiële onderneming in het kader van de dienstverlening direct in zijn belang is getroffen, kan een claim (eis tot schadevergoeding) indienen bij KlFID. Voorheen behandelde de Klachtencommissie DSI dergelijke claims. Deze commissie is opgegaan in KlFID.

De klachtenprocedure van KlFID luistert nauw en is beschreven in twee reglementen. Op basis hiervan geldt dat bij KlFID een schriftelijke klacht alleen mag worden ingediend nadat gebruik is gemaakt van de interne klachtenprocedure van de betreffende financiële onderneming. Voordat een cliënt van de Beheerder bij KlFID schriftelijk een klacht mag indienen met betrekking tot de dienstverlening van de Beheerder, dient de betreffende Cliënt de betreffende klacht eerst aan de Beheerder te hebben voorgelegd. Pas als het daarop volgend overleg niet tot overeenstemming heeft geleid, hetgeen schriftelijk moet zijn bevestigd, kan de klacht worden voorgelegd aan KlFID.

De zaak zal eerst worden onderzocht door de Ombudsman van KlFID. De Ombudsman zal proberen om door bemiddeling het geschil alsnog op te lossen. Als dat niet lukt, dan zal het geschil worden behandeld door de Geschillencommissie van KlFID.

Voor het indienen van een klacht gelden onder andere de volgende termijnen:

- de klacht moet binnen één jaar na het moment waarop u van de feiten heeft kennis genomen of redelijkerwijs had kunnen nemen, worden voorgelegd aan de Beheerder; en
- de klacht moet binnen drie maanden nadat geen overeenstemming met de Beheerder is bereikt, worden voorgelegd aan de Ombudsman van KlFID.

Deze termijnen worden strikt toegepast. Cliënt dient een eigen bijdrage te betalen in verband met de klachtafhandeling door KlFID. Zie voor meer informatie de website van KlFID (www.kifid.nl).