



Klachtenprocedure

Definities

Klacht: een uiting van ontevredenheid aan IVV Asset Management BV door een natuurlijke persoon of een rechtspersoon met betrekking tot de verlening van vermogensbeheer services door IVV Asset Management BV.

Klachtenbeheersfunctie: degene die binnen de organisatie van IVV Asset Management BV verantwoordelijk is voor het onderzoeken van binnenkomende klachten en het vaststellen en beperken van eventuele belangenconflicten.

Klager: een (potentiële) cliënt van IVV Asset Management BV die bij IVV Asset Management BV een klacht heeft ingediend.

Processtappen

Een klager dient schriftelijk (per post of per e-mail) of telefonisch een klacht in bij IVV Asset Management BV.

1. De ontvanger van de klacht stuurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
2. De ontvanger van de klacht stuurt de klacht door naar de klachtenbeheersfunctie.
3. De klachtenbeheersfunctie administreert de klacht in de klachtenadministratie van IVV Asset Management BV.
4. De klachtenbeheersfunctie verzamelt en onderzoekt alle relevante bewijzen en informatie met betrekking tot de klacht en formuleert zonder onnodig oponthoud en uiterlijk binnen 6 weken na het versturen van de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht. Wanneer IVV Asset Management BV de klager in redelijkheid om aanvullende informatie verzoekt, wordt de termijn verlengd met de termijn waarop de klager de informatie aan IVV Asset Management BV verstrekt. Indien IVV Asset Management BV de klacht (gedeeltelijk) afwijst, wijst zij de klager op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij het Kifid.



5. Indien IVV Asset Management BV niet in staat is binnen de verwachte termijn te reageren, zal IVV Asset Management BV de klager op de hoogte stellen van de oorzaken van de vertraging en aangeven wanneer het onderzoek waarschijnlijk zal zijn afgerond.

Klachtenadministratie

IVV Asset Management BV beschikt over een behoorlijke administratie van klachten. In de administratie worden tenminste de volgende gegevens vastgelegd door de klachtenbeheersfunctie:

- De naam en het adres van de klager;
- De klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- Een omschrijving van de klacht;
- Een beschrijving van de wijze waarop zij de klacht heeft behandeld;

IVV Asset Management BV bewaart de gegevens gedurende een periode van ten minste een jaar nadat de klacht door IVV Asset Management BV is afgehandeld.

De klachtenadministratie wordt digitaal bewaard in een beveiligd elektronisch dossier.