

KLACHTENPROCEDURE

Versie 1 Oktober 2020

Inhoud

Inleiding.....	1
Artikel 1. Definities.....	1
Artikel 2. Indienen van een klacht.....	2
Artikel 3. Behandeling van een mondelinge klacht.....	2
Artikel 4. Behandeling van een klacht per e-mail.....	3
Artikel 5. Administratieve vastlegging van klachten.....	3
Artikel 6. Contactgegevens.....	3
Artikel 7. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.....	4
Artikel 8. Inwerkingtreding.....	4

INLEIDING

FundShare Fund Management B.V. (FundShare) wil haar klanten hoogwaardige en transparante dienstverlening bieden. Dagelijks zetten alle medewerkers van FundShare zich in om de verwachtingen van klanten te overtreffen. Mochten klanten onverhoopt over enig aspect van de dienstverlening niet tevreden zijn, dan nodigt FundShare haar klanten uit om dit direct kenbaar te maken. Samen met de klant wordt dan op zoek gegaan naar een passende oplossing. Iedere uiting van ontevredenheid stelt FundShare tevens in staat om de dienstverlening te verbeteren.

Om een goede behandeling van klachten te waarborgen hanteert FundShare deze Klachtenprocedure. Wanneer een klant een klacht heeft over onze fondsen en/of onze dienstverlening, of niet tevreden is over de wijze waarop een klacht door FundShare is afgehandeld, dient de Klachtenprocedure te worden gevolgd.



ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. FundShare: FundShare Fund Management B.V. inclusief alle producten en/of de dienstverlening onder de handelsnaam InDelta;
- b. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een financiële dienst van FundShare afneemt daaronder begrepen personen die aangegeven hebben financiële diensten van FundShare te willen afnemen of andere belanghebbenden;
- c. Klacht: iedere uiting van ontevredenheid aan FundShare door een natuurlijk persoon of een rechtspersoon over de producten en/of de dienstverlening van FundShare;
- d. Klachtencommissie: FundShare kent een Klachtencommissie die alle klachten van klanten behandelt. Zij behandelt ook klachten van klanten, waar regulier overleg met de klantmedewerker niet tot een oplossing heeft geleid. De Klachtencommissie van is multidisciplinair samengesteld.

ARTIKEL 2. INDIENEN VAN EEN KLACHT

- 1. Een klacht kan per telefoon of e-mail worden ingediend.
- 2. Een klacht per e-mail dient de volgende gegevens te bevatten:
 - a. de naam van de klant;
 - b. relatienummer en/of rekeningnummer;
 - c. een omschrijving van de klacht en;
 - d. eventuele relevante bescheiden die de klacht onderbouwen.
- 3. Klachten kunnen worden voorgelegd tot uiterlijk twaalf maanden te rekenen vanaf het moment waarop het feit waarover de cliënt zich wil beklagen, heeft plaatsgevonden, dan wel tot uiterlijk twaalf maanden te rekenen vanaf het moment dat de cliënt redelijkerwijs van dat feit had kunnen kennisnemen.

ARTIKEL 3. BEHANDELING VAN EEN MONDELINGE KLACHT

- 1. Mondelinge klachten kunnen, door de medewerker die deze klacht aanhoort, mondeling worden behandeld, indien de klager aangeeft genoeg te nemen met een mondelinge behandeling. Ook indien de klager niet om een behandeling van de klacht per e-mail verzoekt, kan FundShare besluiten een mondelinge klacht per e-mail af te handelen.



2. De Klachtencommissie wordt geïnformeerd over de mondeling afgehandelde klachten.

ARTIKEL 4. BEHANDELING VAN EEN KLACHT PER E-MAIL

1. Klachten die per e-mail worden ingediend, worden behandeld door de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie zal bij de behandeling van de klacht de omstandigheden die aanleiding hebben gegeven tot de klacht integraal (opnieuw) beoordelen. Hiervoor kan de Klachtencommissie de klager en de eventueel betrokken medewerker(s) om nadere informatie verzoeken.
3. De Klachtencommissie streeft ernaar, binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een (eerste) inhoudelijke reactie op de klacht te geven. Indien de klacht onverhoopt niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met een toezegging wanneer uiterlijk een antwoord wordt verwacht.
4. De Klachtencommissie zal de klager van een klacht die per e-mail wordt afgehandeld gemotiveerd informeren over haar oordeel.

ARTIKEL 5. ADMINISTRatieve VASTLEGGING VAN KLACHTEN

1. Indien een klacht wordt ingediend, worden ten minste de volgende gegevens elektronisch vastgelegd in de administratie:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de (omschrijving van de) klacht en de datum van ontvangst daarvan;
 - c. een beschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld;
 - d. de verdere correspondentie naar aanleiding van de klacht en;
 - e. het oordeel van FundShare.
2. FundShare bewaart de genoemde gegevens in lid 1 gedurende ten minste een jaar nadat de klacht is afgehandeld in de administratie.



ARTIKEL 6. CONTACTGEGEVENS

FundShare Fund Management B.V.
contact@fundshare.nl
020 2477 277

InDelta (een handelsnaam van FundShare)
contact@indelta.nl
020 2477 222

Amstelplein 1, 1096HA Amsterdam.

ARTIKEL 7. KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Wanneer het oordeel van de Klachtencommissie niet bevredigend is voor de klager, kan het geschil worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG te 's Gravenhage, telefoon 070-3338999, e-mail consumenten@kifid.nl. Via de website www.kifid.nl is meer informatie te vinden over het Kifid.

ARTIKEL 8. INWERKINGTREDING

Deze Klachtenprocedure wordt geacht van toepassing te zijn op klachten die vanaf 1 oktober 2020 bij FundShare zijn ingediend.

