

www.wmp.nl

Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure is onderdeel van:

- de specifieke voorwaarden vermogensbeheerovereenkomst;
- de specifieke voorwaarden effectenbemiddelingsovereenkomst;
- de ledenovereenkomsten van de Private Market Pools waar WMP de beheerder van is.

Versie november 2024

Algemeen

Artikel 1 Definities

In deze procedure wordt verstaan onder:

- WMP: Wealth Management Partners N.V.;
- Klacht: iedere melding van een Cliënt, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de Cliënt dat dit aandacht verdient;
- Klager: de Cliënt die een Klacht indient en/of diens gemachtigde;
- Cliënt: cliënt van WMP en/of deelnemer in een Private Market Pool van WMP (zowel een natuurlijk persoon als een rechtspersoon);
- Hoofd Relatiebeheer: het directielid verantwoordelijk voor relatiebeheer binnen WMP;
- Compliance Officer: de Compliance Officer van WMP.

Artikel 2 Verantwoordelijkheden

De behandeling van de Klacht vindt plaats door, of wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van, het Hoofd Relatiebeheer door een werknemer van WMP.

De Compliance Officer is ervoor verantwoordelijk dat het onderzoek van een Klacht wordt afgehandeld in overeenstemming met deze Klachtenprocedure. Indien een Klacht betrekking heeft op de Compliance Officer zal een lid van de directie van WMP verantwoordelijk zijn voor de behandeling van de Klacht.

Indien een Klacht betrekking heeft op het Hoofd Relatiebeheer zal een ander lid van de directie van WMP verantwoordelijk zijn voor de behandeling van de Klacht.

Indienen Klacht

Artikel 3 Wijze van indienen

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk of via email ingediend worden bij WMP.

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het Hoofd Relatiebeheer via de volgende contactgegevens:

Wealth Management Partners N.V.

T.a.v. Hoofd Relatiebeheer

Laan van Langerhuize 3-G

1186 DS Amstelveen

Een klacht kan via email en kosteloos worden ingediend via:

managementsupport@wmp.nl

Artikel 4 Inhoudelijke voorwaarden

Een schriftelijke of via email ingediende Klacht bevat ten minste:

- de naam en het adres van de Klager;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waarop de Klacht is gericht.

De omschrijving waarover in sub c van dit artikel wordt gesproken, dient naar het oordeel van het Hoofd Relatiebeheer voldoende te zijn om de Klacht naar behoren in behandeling te kunnen nemen.

Artikel 5 In kennis stellen beklagde

Indien de Klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon kan de het Hoofd Relatiebeheer deze persoon van de ingediende Klacht in kennis stellen.

Indien de Klager dit niet wenselijk acht, dient de Klager dit aan de Klachtverantwoordelijke te melden. De Klachtverantwoordelijke kan dit bezwaar van de klager naast zich neerleggen indien de Klachtverantwoordelijke van mening is dat dit voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is.

Behandeling Klacht

Artikel 6 Termijn indiening

WMP is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen indien de Klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar vóór indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 In kennis stellen Klager

Indien de Klacht in behandeling wordt genomen, bevestigt de Klachtverantwoordelijke dit schriftelijk aan de Klager.

Artikel 8 Reactietermijn

Een Klacht wordt binnen zes weken na indienen van de Klacht afgehandeld middels een schriftelijke reactie aan de Klager.

Artikel 9 Uitgestelde reactie

Indien de termijn overeenkomstig artikel 8 niet haalbaar blijkt te zijn, wordt de Klager hierover ruim voor het verstrijken van deze periode hierover schriftelijk bericht. In deze communicatie dient de reden van de vertraging en termijn waarbinnen wel gereageerd zal worden, opgenomen te zijn.

Artikel 10 Inwinnen informatie en vastlegging

Het Hoofd Relatiebeheer:

- a. bestudeert het dossier waarop de Klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- b. wint eventueel nadere informatie in bij de Klager;
- c. beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de Klager;
- d. kan het dossier bespreken met een (ander) lid van de directie van WMP als controle op de eigen interpretatie; en
- e. neemt een standpunt in en legt dit standpunt gemotiveerd vast in het klachtdossier.

Afhandeling Klacht

Artikel 11 In kennis stellen Klager

Het Hoofd Relatiebeheer stelt de Klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het door WMP, ingenomen standpunt omtrent de Klacht.

Artikel 12 Ingeval niet akkoord

Indien de klager niet akkoord gaat met het door WMP, ingenomen standpunt kan Klager dit schriftelijk en gemotiveerd aangeven bij het Hoofd Relatiebeheer.

Artikel 13 Kifid

Indien de standpuntenwisseling, volgend op de reactie van Klager zoals omschreven in artikel 12, niet naar tevredenheid van Klager kan worden afgesloten en er sprake is van een blijvend geschil, wijst het Hoofd Relatiebeheer de Klager op de mogelijkheid om de een klacht in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). De Klager kan zich wenden tot het Kifid indien de Klager als particuliere belegger kwalificeert. Het Kifid heeft als doel geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners te behandelen.

Een klacht bij het Kifid dient te worden ingediend binnen drie maanden na dagtekening van het bericht waarin WMP haar definitieve standpunt over de Klacht kenbaar heeft gemaakt. De Klager kan eveneens binnen een jaar nadat de Klacht voor het eerst aan WMP is voorgelegd een klacht indienen bij het Kifid. De voor de Klager meest gunstige termijn is van toepassing.

Contactgegevens Kifid:

www.kifid.nl

Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Beheer Klacht

Artikel 14 Inhoud klachtdossier

Het Hoofd Relatiebeheer dient ervoor zorg te dragen dat in het klachtdossier van een Klager ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- a. naam en adres gegevens van de Klager;
- b. datum van indienen van de Klacht;
- c. naam van de Klachtverantwoordelijke;
- d. omschrijving van de Klacht;
- e. datum en wijze van afhandeling van de Klacht;
- f. gevoerde correspondentie met betrekking tot de Klacht;
- g. eventuele maatregelen genomen om de Klacht op te lossen;
- h. status van de Klacht (in behandeling/afgehandeld).

Artikel 15 Bewaartermijn

Klachtendossiers worden ten minste gedurende de periode van vijf jaar nadat de Klacht door WMP, is afgehandeld, bewaard.

Artikel 16 Klachtenregister

Alle Klachten (ingediend, in behandeling en afgehandeld) worden centraal geregistreerd in het Klachtenregister van WMP.

Artikel 17 Compliance Officer

De Compliance Officer beoordeelt aan het einde van elk kalenderjaar het proces omtrent de ingekomen Klachten en afhandeling daarvan. Op verzoek stelt de Compliance Officer informatie omtrent Klachten en afhandeling daarvan beschikbaar aan de AFM.