

# **DoubleDividend Management B.V.**

## Klachtenprocedure

Amsterdam, april 2016

## Klachtenprocedure DoubleDividend Management B.V.

### Heeft u een klacht?

Wij streven naar tevreden klanten en willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Wij stellen het op prijs als u ons uw suggestie of klacht meldt. Dat biedt ons de kans u een oplossing te bieden en onze dienstverlening te verbeteren.

### Zo dient u een klacht in

Indien u niet tevreden bent over de dienstverlening van DoubleDividend Management B.V., kunt u uw klacht schriftelijk (per e-mail of brief) bij ons indienen ter attentie van de Compliance Officer.

E-mail adres: [contact@doubledividend.nl](mailto:contact@doubledividend.nl)

DoubleDividend Management B.V.

t.a.v. de Compliance Officer

Herengracht 320

1016 CE Amsterdam

In uw schrijven graag een omschrijving van de klacht vermelden. Ook dient u uw naam en adres te vermelden en de brief moet van een datum zijn voorzien. U dient uw klacht in binnen twaalf maanden na het moment waarop het voorval waarover u zich wilt beklagen, heeft plaatsgevonden. Of binnen maximaal twaalf maanden nadat u redelijkerwijs van dat voorval kennis had kunnen nemen.

DoubleDividend bevestigt de ontvangst van uw schrijven en bericht u binnen twee weken na ontvangst binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld en streeft ernaar dat de klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld.

### Bent u niet tevreden met de oplossing?

De Compliance Officer neemt enkele dagen (maximaal binnen 5 dagen) na het versturen van het antwoord contact op met u, om na te vragen of de klacht naar tevredenheid is beantwoord. Bent u niet tevreden met de oplossing dan kunt u rechtstreeks een brief schrijven aan de directie van DoubleDividend Management B.V.. Lost ook de directie uw klacht niet naar tevredenheid op dan kunt u binnen drie maanden na de afwijzingsbrief, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFID). Dit is een onafhankelijke geschilleninstantie waarbij DoubleDividend is aangesloten. U kunt de ombudsman ook inschakelen als u na herhaald aandringen geen reactie heeft ontvangen. Alleen particuliere klanten kunnen bij de ombudsman terecht. Het advies van de geschillencommissie is bindend.

KiFID

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel 0900 - 3552248

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)