

DoubleDividend Management B.V.

Klachtenprocedure

Amsterdam, januari 2018

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 kosteloos uw klacht schriftelijk (per e-mail of brief) bij ons indienen ter attentie van de Compliance Officer.

E-mail adres: 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 Management B.V. stuurt u een ontvangstbevestiging binnen twee weken na ontvangst van uw schrijven. Uiterlijk vier weken na de verzending van onze ontvangstbevestiging ontvangt u een schriftelijk antwoord op uw klacht.

Bent u niet tevreden met de oplossing?

De Compliance Officer neemt enkele dagen (maximaal binnen 5 werkdagen) 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 het antwoord dan kunt u uw klacht rechtstreeks voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een onafhankelijke geschilleninstantie die klachten van consumenten over financiële diensten behandelt. DoubleDividend Management B.V. is bij het KiFiD aangesloten onder nummer 400.000389. Het advies van de geschillencommissie is bindend voor DoubleDividend Management B.V. Voor meer informatie over de procedure verwijzen wij naar www.kifid.nl en het daar gepubliceerde klachtenreglement van het KiFiD. U kunt uw geschil ook direct bij de burgerlijke rechter aanhangig maken.

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel 0900 - 3552248

www.kifid.nl