

Klachtenprocedure Fair Capital Vermogensbeheer

1. Inleiding

Fair Capital Vermogensbeheer (FCV) hecht zeer aan een goede, zorgvuldige en transparante relatie met haar cliënten. De dienstverlening van FCV is mensenwerk. Het te allen tijde voorkomen dat cliënten ontevreden zijn, is weliswaar ons streven, het is daarmee niet uitgesloten dat cliënten ontevreden zijn.

Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft FCV deze klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van cliënten van FCV.

2. Publicatie

De volgende tekst staat op de website:

Heeft u een klacht?

FCAM streeft ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij stellen het op prijs wanneer u ons uw suggestie of klacht wilt melden. Dat biedt ons de kans u een oplossing te bieden en onze dienstverlening te verbeteren.

Klachtenprocedure

Als u niet tevreden bent over een product, dienst of andere activiteit van FCV, kunt u volgens onderstaande klachtenprocedure uw klacht indienen.

- 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.
- Als u een klacht heeft, neemt u dan eerst contact op met FCV:
 - op telefoonnummer 0294 745300
 - via een e-mail naar uw accountmanager of naar vermogensbeheer@faircapitalpartners.nl
 - via een brief aan uw accountmanager bij Fair Capital Vermogensbeheer, Herengracht 33, 1398 AB Muiden
- Wanneer uw accountmanager van FCV uw klacht niet naar uw tevredenheid oplost, kunt u rechtstreeks aan de directie van FCV een brief richten op voornoemd adres.
- Als de directie van FCAM de klacht niet naar uw tevredenheid oplost, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: 0900-3552248, www.kifid.nl. Dat kan tot uiterlijk drie maanden nadat de directie van ASN Vermogensbeheer haar definitieve standpunt aan u bekend heeft gemaakt. U kunt het geschil ook direct voorleggen aan de daartoe bevoegde burgerlijke rechter.

3. Indiening klachten

Klachten kunnen op de navolgende wijze worden ingediend:

- Telefonisch 0294 745 300
- Schriftelijk: Fair Capital Partners Vermogensbeheer, t.a.v. de directie, Herengracht 33, 1398 AB Muiden
- Email: vermogensbeheer@FairCapitalPartners.nl

4. Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk een jaar na het moment van handelen of nalaten van handelen van FCAM, dan wel vanaf het moment dat cliënt redelijkerwijs daarvan had kunnen kennis nemen.

5. Procedure

5.1 Coördinatie klachten

De coördinatie van klachtenbehandeling is in handen van de directeur accountmanagement van FCV.

5.2 Behandeling

- Binnen een week na ontvangst van de klacht door de directeur accountmanagement wordt de ontvangst schriftelijk aan de cliënt bevestigd en wordt hij of zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- De cliënt ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de behandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht aan de cliënt wordt verzonden.
- Is de klacht niet binnen drie maanden na ontvangst behandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de cliënt te zijn behandeld.

5.3 Beroep

Indien de cliënt niet tevreden is over de behandeling van zijn of haar klacht, dan kan hij of zij de klacht vervolgens binnen zes weken schriftelijk voorleggen aan de voltallige directie van FCV. De directie behandelt de klacht binnen zeven weken nadat deze aan haar is voorgelegd. Zo niet, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de cliënt te zijn behandeld.