

Klachtenbeleid OAKK Beheerd Beleggen versie 1.1, december 2017

Algemene inleiding:

Hieronder wordt ingegaan op het beleid en de procedures omtrent de behandeling van klachten geadresseerd aan OAKK Beheerd Beleggen* ('OAKK BB'). Als basis voor deze procedure hanteren wij het Beleid zoals vastgelegd door OAKK BB. Daar waar de Nederlandse Wet op het Financieel Toezicht ('Wft') specifieke richtlijnen voorschrijft of adviseert, zullen deze als zodanig zijn gemarkeerd.

1. Inleiding

Het doel van dit klachtenbeleid en procedures (dit 'Beleid') is om:

- het niveau van cliënttevredenheid te verhogen door het aanbieden van diensten om cliëntrelaties te bevorderen;
- de rechten van cliënten te herkennen, bevorderen en beschermen, inclusief het recht om commentaar te leveren of te klagen;
- een efficiënt, eerlijk en toegankelijk mechanisme te bieden om klachten op te lossen; en
- klachten te bewaken in een poging om de kwaliteit van diensten te verbeteren.

OAKK BB richt zich erop om in aanmerking komende klachten terstond op te lossen naar goed koopmansgebruik in lijn met juridische en toezichthoudende verplichtingen en op een naar omstandigheden eerlijke en redelijke wijze.

2. Toepasselijkheid van dit Beleid

Dit Beleid is van toepassing op OAKK Beheerd Beleggen. ('OAKK BB'), een beleggingsonderneming onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten ('AFM'). Het Beleid richt zich op klachten afkomstig van in aanmerking komende partijen (hieronder gedefinieerd) met betrekking tot activiteiten uitgevoerd in Nederland, België en Luxemburg (de laatstgenoemde twee landen op basis van notificatie).

3. In aanmerking komende partijen

Dit Beleid is alleen van toepassing op klachten afkomstig van in aanmerking komende partijen ('Klager') gericht aan OAKK BB. Klagers zijn over het algemeen directe cliënten van OAKK BB (d.w.z. cliënten met wie OAKK BB een directe cliëntovereenkomst heeft afgesloten) en kunnen zijn:

- a) Een particuliere cliënt die buiten zijn/haar professie om gebruik heeft gemaakt van de diensten van OAKK BB; of
- b) Een private vennootschap of stichting met als doelomschrijving het (her)beleggen van ter beschikking staande middelen, zoals een pensioenvennootschap en/of stamrechtvennootschap en/of beheervenootschap.

Indien er twijfel bestaat of een klagende partij een Klager is, dient advies te worden ingewonnen bij Compliance. Compliance zal vervolgens besluiten of de partij in aanmerking komt en beslissen of dit Beleid van toepassing is.

4. Klacht identificatie

Klachten van een Klager ('Klachten') dienen eerlijk, consistent en terstond behandeld te worden. Het is het doel van dit Beleid om enige terugkerende of systematische problemen, alsook enig specifiek probleem geïdentificeerd door een Klager, te identificeren en op te lossen. Een Klacht is een uitdrukking van ontevredenheid, geschreven of mondeling, en al dan niet gerechtvaardigd, van of namens een Klager m.b.t. OAKK BB's verschaffing, of verzuim van verschaffing, van een financiële dienst. Een Klacht impliceert dat de Klager een financieel verlies, materieel leed of ongemak heeft geleden (of nog kan lijden). Het punt waarop een vraag of verzoek een Klacht wordt, is grotendeels een kwestie van oordeel en het is niet mogelijk om hiervoor ferme en snelle regels op te stellen.

De geldende regel zou moeten zijn: '**Indien in twijfel, raadpleeg Compliance**'.

De volgende richtlijnen zijn gesteld als hulp maar zijn niet alomvattend:

- a) Indien een cliënt wenst om een zaak te escaleren naar een hogere autoriteit, betreft het met grote waarschijnlijkheid een Klacht;
- b) Indien een cliënt een 'formele klacht' wenst in te dienen, betreft dit – uiteraard – een Klacht;
- c) Met betrekking tot mondelinge communicatie, indien de zaak prompt kan worden opgelost op voor een cliënt tevredenstellende wijze, is het onwaarschijnlijk dat het een Klacht betreft;
- d) De positie kan, indien van toepassing, worden verduidelijkt door aan de cliënt te vragen of men het gesprek wil formaliseren als Klacht en vervolgens de zaak naar een hogere autoriteit te verwijzen.

* OAKK Beheerd Beleggen is een handelsnaam van HJCO Capital Partners B.V.

5. Klachtenbehandelingsprocedure

Samenvatting:

Bij de ontvangst van een Klacht, dient OAKK BB additionele informatie te verkrijgen om het onderwerp vast te stellen en of de Klacht dient te worden gehandhaafd en om te besluiten of enige compenserende/herstellende actie noodzakelijk zou kunnen zijn. OAKK BB dient vervolgens aan de Klager haar zienswijze op de Klacht uit te leggen en, indien van toepassing, compensatie of herstellende actie aan te bieden.

Gedetailleerd Proces:

- a) Breng Compliance op de hoogte door middel van een e-mail aan compliance@oakkbeheerdbeleggen.nl – De ontvanger van de Klacht dient onmiddellijk Compliance op de hoogte te brengen van een ontvangen Klacht, zowel schriftelijk alsook mondeling. Indien er twijfel is of een opgeworpen vraag als Klacht moet worden gezien, dient Compliance te worden geraadpleegd;
- b) Identificeer betrokken partijen – Met de assistentie van Compliance, dienen door de betrokken persoon/afdeling alle andere partijen te worden geïdentificeerd, die op de hoogte dienen te worden gebracht van de Klacht;
- c) Onderzoek de Klacht – De relevante afdeling dient de Klacht te onderzoeken en vervolgens vast te stellen hoe met de Klacht om te gaan. Dit dient gepaard te gaan met verzameling van additionele informatie om het onderwerp vast te stellen, en of de Klacht dient te worden gehandhaafd en om te besluiten of enige compenserende/herstellende actie noodzakelijk zou kunnen zijn;
- d) Beantwoord de Klager –
 - De relevante afdeling dient **terstond** een schriftelijke ontvangstbevestiging te sturen aan de Klager en hierin dienen de te volgen procedure en de eventueel reeds genomen acties te worden toegelicht;
 - Hierna dient de Klager door de relevante afdeling op de hoogte gehouden te worden van elke vordering/voortgang van het proces;
 - Binnen **zes** weken (bij eenvoudige Klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe Klachten), dient OAKK BB schriftelijk een definitief antwoord te formuleren:
 - Dat de Klacht wordt geaccepteerd en dat compensatie of herstel wordt aangeboden;
 - Dat de Klacht wordt geweigerd maar dat desalniettemin wel compensatie of herstel wordt aangeboden;
 - Dat de Klacht wordt geweigerd met redenen van de weigering;
 - Informeer de Klager of en hoe de Klacht binnen OAKK BB kan worden vervolgd;
 - **Informeert de Klager dat de Klacht na interne afhandeling door OAKK BB binnen drie maanden kan worden voorgelegd aan de Ombudsman en geschillencommissie van het KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening);**
 - **Geef de Klager afdoende gegevens om een gang naar het KiFiD te kunnen maken, zoals bijvoorbeeld het AFM-vergunning nummer; en**
 - **Informeert de Klager dat zij het KiFiD mogen benaderen als de Klager ontevreden blijft over het antwoord van OAKK BB; of**
 - Indien het niet mogelijk is om binnen **zes** weken (dan wel drie maanden) te reageren, dient OAKK BB binnen een redelijke termijn voor het aflopen van deze termijn schriftelijk de Klager te informeren:
 - Waarom OAKK BB geen definitief antwoord kan geven en wanneer OAKK BB verwacht dat wel te kunnen;
 - **Informeert de Klager dat zij het KiFiD mogen benaderen; en**
 - **Geef de klager voldoende gegevens om een gang naar het KiFiD te kunnen maken, zoals bijvoorbeeld het AFM-vergunning nummer.**
 - Indien een uitstelverzoek is gestuurd, dient OAKK BB, niet later dan de datum vermeld in dit schrijven, de Klager een definitief antwoord te sturen (zoals hierboven beschreven) danwel een verder antwoord waarin wordt vermeld dat er een verdere vertraging is opgetreden met een indicatie wanneer een definitief antwoord kan worden verwacht.
 - **Een definitief antwoord dient ook de Klager te informeren dat, indien zij ontevreden blijven, zij de Klacht binnen drie maanden aan het KiFiD kunnen voorleggen.**
- e) Volg de Klacht – Personeel dient te allen tijde Compliance te informeren over alle ontwikkelingen of informatie in verband met de Klacht, waarvan zij op de hoogte worden gebracht terwijl de Klacht nog niet is opgelost.
- f) Log de Klacht – Alle acties dienen te worden vastgelegd in het Klachten- en Incidentenregister van de afdeling, welke zal worden overeengestemd met het Compliance log.
- g) Management beheersing – Het management dient management controls in het leven te roepen ter verzekering dat de afdeling enige terugkerende- of onderliggende systeemproblemen herstelt door:
 - de oorzaak van Klachten te analyseren,
 - te beoordelen of andere processen of producten worden aangetast en
 - daar waar mogelijk oorzaken te corrigeren.

NB: Alle correspondentie dient te worden beoordeeld door Compliance, voordat het naar de cliënt wordt gestuurd

6. Gegevensopslag

Compliance houdt een register bij met alle gedocumenteerde mondelinge of schriftelijk Klachten, OAKK BB's antwoord aan de Klager, alle correspondentie met betrekking tot de Klacht en alle acties ondernomen om dergelijke Klachten op te lossen.

Elke ontvangen Klacht en de daarop genomen acties dienen voor een periode van tenminste vijf jaar te worden bewaard (voor MiFID-zaken) en voor een periode van drie jaar voor alle overige Klachten. (NB: KiFiD schrijft een periode van één jaar voor)

7. Rapportage naar de AFM

OAKK BB dient de toezichthouder AFM op verzoek te rapporteren. Te denken valt aan de volgende onderwerpen van rapportage:

- a) Het totaal aantal ontvangen Klachten van Klagers in elke periode van zes maanden, gerubriceerd in categorieën van producten waar de Klachten betrekking op hebben; en
- b) Het totaal aantal gesloten Klachten;
 - (i) binnen vier weken na ontvangst; en
 - (ii) binnen vier tot acht weken na ontvangst; en
 - (iii) na meer dan acht weken na ontvangst; en
- c) Het totaal aantal gehandhaafde Klachten; en
- d) Het totaal aantal openstaande Klachten aan het einde van de periode; en
- e) Enige betaalde compensatie dient te worden vermeld.

Compliance is verantwoordelijk voor bovenstaande rapportage aan de AFM, maar het is de verantwoordelijkheid van de relevante afdeling om zich ervan te verzekeren dat Compliance over alle correcte en relevante informatie beschikt.

8. Overtreding van dit Beleid

Van alle personeelsleden van OAKK BB wordt verwacht dat zij dit Beleid volgt. Het handelen in strijd met dit beleid kan leiden tot disciplinaire acties, inclusief ontbinding van de arbeidsovereenkomst.