

**OAKK Beheerd Beleggen ('OAKK BB')**

**Klachtenbeleid**

**Versie 2.0  
December 2018**

## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	Toepasselijkheid van dit Beleid .....	3
3.	In aanmerking komende partijen .....	3
4.	Klacht identificatie.....	3
5.	Klachtenbehandelingsprocedure .....	3
6.	Gegevensopslag .....	5
7.	Rapportage naar de AFM .....	5
8.	Overtreding van dit Beleid .....	5

## Versiebeheer

Versienummer	Datum	Beschrijving/wijzigingen
1.0	Juli 2015	Opzet
2.0	December 2018	Periodieke review. Volgende aanpassingen:

## 1. Inleiding

Hieronder wordt ingegaan op het beleid en de procedures omtrent de behandeling van klachten geadresseerd aan OAKK Beheerd Beleggen<sup>1</sup>. Het doel van dit klachtenbeleid en procedures (dit 'Beleid') is om:

- 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 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 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 twijfelt bestaat of een klagende partij een Klager is, dient er advies ingewonnen te worden bij de Interne Compliance Officer ('ICO'). De ICO 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 de ICO en/of ECO.'

## 5. Klachtenbehandeling

### Samenvatting

---

<sup>1</sup> OAKK Beheerd Beleggen is een handelsnaam van HJCO Capital Partners B.V.

Bij de ontvangst van een Klacht, wordt het onderwerp vastgesteld en besloten 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 de ICO en/of de Externe Compliance Officer ('ECO') op de hoogte – 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 kan gepaard 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 vier weken (bij eenvoudige Klachten) dan wel binnen twee maanden (bij complexe Klachten), dient OAKK BB schriftelijk een definitief antwoord te formuleren:
    - a) Dat de Klacht wordt geaccepteerd en dat compensatie of herstel wordt aangeboden;
    - b) Dat de Klacht wordt geweigerd maar dat desalniettemin wel compensatie of herstel wordt aangeboden;
    - c) Dat de Klacht wordt geweigerd met redenen van de weigering;
    - d) Informeer 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);
    - e) Geef de Klager afdoende gegevens om een gang naar het KiFiD te kunnen maken, zoals bijvoorbeeld het AFM vergunning nummer.
  - Indien het niet mogelijk is om binnen vier weken (dan wel twee maanden) te reageren, dient OAKK BB binnen een redelijke termijn voor het aflopen van deze termijn schriftelijk de Klager te informeren:
    - a) Waarom OAKK BB geen definitief antwoord kan geven en wanneer OAKK BB verwacht dat wel te kunnen; en
    - b) Informeer de Klager dat zij het KiFiD mogen benaderen; en
    - c) 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.

Alle correspondentie dient te worden beoordeeld door de ICO voordat het naar de cliënt wordt gestuurd

- e. Volg de Klacht – Personeel dient te allen tijde de ICO 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 .

- g. Management beheersing – Het management dient management controls in het leven te roepen ter verzekering dat de afdeling enige terugkerende- of onderliggende systeemp Problemen herstelt door:
- de oorzaak van Klachten te analyseren
  - te beoordelen of andere processen of producten worden aangetast en
  - daar waar mogelijk oorzaken te corrigeren..

## **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.

## **7. Rapportage naar de AFM**

OAKK BB dient de toezichthouder AFM op verzoek te rapporteren.

De directie 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 wordt verwacht dat zij dit Beleid volgt. Het handelen in strijd met dit beleid kan leiden tot disciplinaire acties, inclusief ontbinding van de arbeidsovereenkomst.