

## AFHANDELING KLACHTEN EN/OF UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID DOOR VAN LAWICK & CO.

Iedere financiële onderneming, dus ook Van Lawick & Co. Vermogensbeheer B.V., moet ervoor zorgdragen dat klachten op een adequate wijze worden afgehandeld. Deze hoofdregel van artikel 4:17 Wft is nader uitgewerkt in artikel 39 tot en met 44 Bgfo. De onderneming moet beschikken over een interne klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten. Daarnaast moeten ondernemingen die beleggingsdiensten verlenen aan niet professionele beleggers of consumenten op grond van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en het Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft verplicht zijn aangesloten bij KiFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).

Onderstaand treft u aan op welke wijze u een klacht kunt indienen en uw ontevredenheid kunt uiten en welke procedure daarna in werking gaat. Vanzelfsprekend ontvangen wij ook graag uw suggesties of vragen.

Van Lawick & Co. Vermogensbeheer B.V. is aangesloten bij KiFID (aansluitnummer 400.000176) en heeft verklaard de uitspraken van KiFID bindend te achten.

Al haar Partners zijn geregistreerd bij het DSI (Dutch Securities Institute).

### Klachtenprocedure:

1. U kunt telefonisch, per e-mail of, bij voorkeur, per gedateerde brief uw klacht indienen of uw ontevredenheid uiten. Neem in ieder geval de omschrijving van uw klacht, uw naam en uw rekeningnummer op. Voeg eventueel kopieën van documenten die uw klacht duidelijker maken toe. Na ontvangst wordt e.e.a. opgenomen in het interne klachtenregister. U kunt zich wenden tot ieder van de Partners. Binnen één week ontvangt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
2. Wij streven ernaar binnen 3 weken een inhoudelijke reactie te geven. Duurt de afhandeling langer, dan laten we dat tijdig weten.
3. Bent u niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u binnen 3 maanden na dagtekening van onze reactie de klacht voorleggen aan KiFID. Dit is een onafhankelijke financiële geschilleninstantie, die in eerste instantie door bemiddeling tot een oplossing probeert te komen. 2 KiFID Postbus 93257 2509 AG 's-Gravenhage Tel: 0900-3552248 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
4. Leidt de bemiddeling door de Geschillencommissie niet tot een door u gewenste oplossing? Dan zal de Geschillencommissie zelf tot een uitspraak komen. Het advies van de Geschillencommissie is bindend.