



Klachtenbeleid

Versie 3.0
November 2020

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Toepasselijkheid van dit Beleid	3
3.	Klacht identificatie.....	3
4.	Klachtenbehandeling.....	3
5.	Gegevensopslag.....	4
6.	Rapportage naar de AFM.....	4
7.	Overtreding van dit Beleid.....	4
8.	Evaluatie van dit Beleid.....	4

1. Inleiding

Hieronder wordt ingegaan op het beleid en de procedures omtrent de behandeling van klachten geadresseerd aan OAKK Capital Partners B.V. ('OAKK'). 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 richt zich erop om in aanmerking komende klachten terstond op te lossen naar goed koopmansgebruik in lijn met juridische en toezichhoudende verplichtingen en op een naar omstandigheden eerlijke en redelijke wijze.

2. Toepasselijkheid van dit Beleid

Dit Beleid is van toepassing op OAKK, een beleggingsonderneming onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten ('AFM'). Ook is het beleid van toepassing op de verbonden agent van OAKK. Het Beleid richt zich op klachten afkomstig van alle mogelijke cliënten. Klachten mogen kosteloos worden ingediend door bestaande Cliënten.

3. Klacht identificatie

Klachten zullen eerlijk, consistent en terstond behandeld te worden. 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'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.

De geldende regel binnen OAKK is: 'Indien in twijfel, raadpleeg Compliance'.

4. Klachtenbehandeling

Samenvatting

Bij de ontvangst van een Klacht, wordt het onderwerp vastgesteld en besloten of enige compenserende/herstellende actie noodzakelijk zou kunnen zijn. OAKK 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 op de hoogte – De ontvanger van de Klacht dient onmiddellijk de ICO 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 ICO te worden geraadpleegd;
- b. Identificeer betrokken partijen – Met de assistentie van ICO, 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, dient OAKK schriftelijk een definitief antwoord te formuleren in eenvoudige taal:

- 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 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 te reageren, dient OAKK binnen een redelijke termijn voor het aflopen van deze termijn schriftelijk de Klager te informeren:
 - a) Waarom OAKK geen definitief antwoord kan geven en wanneer OAKK 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, 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 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..

5. Gegevensopslag

De ICO houdt een register bij met alle gedocumenteerde mondelinge of schriftelijk Klachten, OAKK'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 .

6. Rapportage naar de AFM

OAKK rapporteert via het invullen van de jaarlijkse Marktmonitor de klachten aan de AFM.

7. 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.

8. Evaluatie van dit Beleid

De Externe Compliance Officer (ECO) zal dit beleid jaarlijks evalueren en beoordelen of het proces gevolgd is bij daadwerkelijke klachten en rapportage aan de AFM heeft plaatsgevonden.

Versiebeheer

Versienummer	Datum	Beschrijving/wijzigingen
1.0	Juli 2015	Opzet
2.0	September 2019	Periodieke jaarlijkse review. Aanpassingen: <ul style="list-style-type: none">• Naamswijziging• Duidelijker onderscheid ICO en ECO rol• Rapportagebeleid AFM aangepast• Scope cliënten uitgebreid en mogelijkheid om kosteloos klachten in te dienen;• Responsetijd korter gemaakt.• Jaarlijkse evaluatie ECO toegevoegd
3.0	November 2020	Periodieke jaarlijkse review. Geen wijzigingen noodzakelijk.