

Klachtenprocedure

Hoewel Tresor Capital zich inspant om de belangen van haar cliënten conform de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken zo goed mogelijk te behartigen, is het mogelijk dat een cliënt in een enkel geval van mening is dat Tresor Capital niet correct heeft gehandeld. In dat geval geldt onderstaande procedure.

Wat te doen bij een klacht?

Ingeval van een klacht dient de cliënt dit zo snel mogelijk aan Tresor Capital kenbaar te maken. Dit kan door telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact op te nemen met de contactpersoon bij Tresor Capital. Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de cliënt de klacht schriftelijk indienen ter attentie van de directie van Tresor Capital.

Klachteninstituut financiële dienstverlening

Tresor Capital is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Iedereen die meent dat hij of zij door een handelen of nalaten van een financiële onderneming in het kader van de dienstverlening direct in zijn belang is getroffen, kan een claim (eis tot schadevergoeding) indienen bij Kifid.

De klachtenprocedure van Kifid luistert nauw en is beschreven in twee reglementen. Op basis hiervan geldt dat bij Kifid een schriftelijke klacht alleen mag worden ingediend nadat gebruik is gemaakt van de interne klachtenprocedure van de desbetreffende financiële onderneming. Voordat een cliënt van Tresor Capital bij Kifid schriftelijk een klacht mag indienen met betrekking tot de dienstverlening van Tresor Capital, dient de betreffende cliënt de betreffende klacht eerst aan Tresor Capital te hebben voorgelegd. Pas als het daaropvolgend overleg niet tot overeenstemming heeft geleid, hetgeen schriftelijk moet zijn bevestigd, kan de klacht worden voorgelegd aan Kifid.

De zaak zal eerst worden onderzocht door de ombudsman van Kifid. De ombudsman zal proberen om door bemiddeling het geschil alsnog op te lossen. Als dat niet lukt, zal het geschil worden behandeld door de geschillencommissie van Kifid.

Voor het indienen van een klacht gelden onder andere de volgende termijnen:

- De klacht moet binnen één jaar na het moment waarop u van de feiten heeft kennis genomen of redelijkerwijs had kunnen nemen, worden voorgelegd aan Tresor Capital;
- De klacht moet binnen drie maanden nadat geen overeenstemming met Tresor Capital is bereikt, worden voorgelegd aan de ombudsman van Kifid. Deze termijnen worden strikt toegepast.

Cliënt dient een eigen bijdrage te betalen in verband met de klachtafhandeling door Kifid. Zie voor meer informatie de website van Kifid: www.kifid.nl.