

Klachtenprocedure



Algemeen

Artikel 1

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. Ortelius: Ortelius Wealth Management B.V.;
- b. een klacht: iedere melding van een Cliënt, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de Cliënt dat dit aandacht verdient op een hoog niveau in de organisatie van Ortelius;
- c. de klager: de Cliënt die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2

In haar dienstverlening en optreden houdt Ortelius Wealth Management B.V. (Ortelius) zoveel als mogelijk op zorgvuldige wijze rekening met de belangen van alle relaties. Het is evenwel niet uit te sluiten dat u als relatie niet tevreden bent over de dienstverlening of optreden.

Ortelius hecht veel waarde aan een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten van relaties. Klachten van relaties worden behandeld overeenkomstig dit reglement.

Indienen klacht

Het is van belang dat een klacht zo spoedig als mogelijk wordt ingediend. Hoe langer u daarmee wacht, des te moeilijker zal het zijn om alle informatie te achterhalen die nodig is om de klacht zorgvuldig in overweging te nemen.

Artikel 3

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail ter attentie van de klachtfunctionaris worden ingediend bij:

- Ortelius Wealth Management BV, Bij den Toren 1A, 1251 JV, Laren
- info@ortelius.nl

Bij indiening van een klacht dient u een omschrijving van de klacht te geven, uw naam- en adresgegevens, telefoonnummer en uw e-mailadres. Deze gegevens en de correspondentie die naar aanleiding van de klacht wordt gevoerd, worden geregistreerd door Ortelius.

Behandeling klacht

Artikel 4

Uw klacht wordt behandeld door de klachtfunctionaris. U krijgt van ons per e-mail ontvangstbevestiging van uw klacht. Vervolgens is ons streven om elke klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden.

Artikel 5

Indien voorzienbaar is dat de beantwoording binnen tien werkdagen niet haalbaar is, zal de klachtfunctionaris u daarover berichten en aangeven wat de reden van de vertraging is en binnen welke termijn beantwoording zal plaatsvinden. Deze termijn zal in principe niet langer zijn dan zes weken.

Artikel 6

Voor de afhandeling van de klacht kan de klachtfunctionaris u eventueel verzoeken nadere informatie te verstrekken. Nadat uw klacht door de klachtfunctionaris in overleg met de directie van Ortelius is besproken en de klacht in verhouding tot uw argumenten is beoordeeld, informeert de klachtfunctionaris u schriftelijk en gemotiveerd over het standpunt van Ortelius.

Uw Reactie

Artikel 7

Indien u zich niet kunt vinden in het standpunt van Ortelius, kunt u daarop vanzelfsprekend reageren. Die reactie dient binnen zes weken in het bezit te zijn van de klachtfunctionaris. Die zal opnieuw en in overleg met de directie van Ortelius uw reactie beoordelen. Uw reactie zal worden beantwoord op de wijze en termijn als hierboven is beschreven.

Artikel 8

Indien u binnen zes weken niet heeft gereageerd, wordt u geacht akkoord te zijn gegaan met het standpunt van Ortelius.

Eventuele vervolprocedure

Artikel 9

Indien de standpuntenwisseling, volgend op de reactie van klager zoals omschreven in artikel 13, niet naar tevredenheid van klager of de klachtverantwoordelijke kan worden afgesloten en er sprake is van een blijvend geschil, wijst de klachtverantwoordelijke klager op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).