

Inleiding en doel van dit document

Bij OHV hechten we veel waarde aan de relatie met onze klanten en streven wij ernaar u de best mogelijke dienstverlening te bieden. Bij OHV begrijpen we echter ook dat situaties kunnen ontstaan dat u op momenten niet helemaal tevreden bent over onze service, beslissingen of andere dingen die wij bieden. In dergelijke gevallen hopen wij dat u ons daarvan op de hoogte stelt. Dit beleid is ontworpen om u te informeren over hoe u een klacht kunt indienen en hoe we met uw klacht om zullen gaan.

Waar kunt u terecht?

Indien u een klacht heeft over OHV, de producten die we bieden, onze diensten, medewerkers of enig ander onderdeel van onze activiteiten kunt u via onderstaande wegen contact met ons opnemen:

- compliance@ohv.nl;
- +31 (0)20 50 404 20;
- Het online contactformulier op www.ohv.nl;
- Of neem direct contact op met uw accountmanager;

U komt terecht bij onze klachtverantwoordelijke:

OHV Vermogensbeheer
Amstelplein 1
1096 HA
Compliance Officer

Wat gebeurt er met uw klacht?

Uw klacht komt terecht bij de klachtverantwoordelijke van OHV. Het is voor OHV van belang dat uw klacht op een efficiënte en onpartijdige wijze wordt behandeld. Om belangenverstremming tegen te gaan is de persoon die uw klacht behandelt niet dezelfde persoon als de persoon die uw dossier beheert.

U wordt benaderd door de klachtenverantwoordelijke ter afhandeling van uw klacht. De oplossing voor het probleem, of een uitleg wordt geboden. Indien noodzakelijk gaan we samen op zoek naar een oplossing. Indien de klachtverantwoordelijke van oordeel is dat de klacht is afgedaan, zult u worden gevraagd of u er ook zo over denkt.

Er wordt een klachtdossier aangemaakt, waarin uw klacht wordt opgenomen. Onderstaande gegevens worden tenminste opgenomen in het klachtendossier:

- NAW-gegevens van de klant die de klacht indient;
- Indieningsdatum klacht;
- Naam klachtverantwoordelijke;
- Omschrijving van de klacht;
- Gevoerde correspondentie tussen u en OHV betreffende de klacht;

- Status van de klacht;
- Datum en wijze van afhandeling.

Het dossier wordt 5 jaar bewaard en kan op verzoek van de toezichthouder 7 jaar bewaard worden.

Wat als u nog niet tevreden bent?

Indien u het niet eens bent met het standpunt van de klachtverantwoordelijke en/of de geboden oplossingen, wordt u in de gelegenheid gesteld hier nogmaals op te reageren. Mocht na het uitwisselen van standpunten sprake zijn van een blijvend geschil, dan kan u binnen drie maanden een klacht indienen bij het KiFID. Afhankelijk van het soort klacht, hoeft u hiervoor geen klant bij ons te zijn.

Conclusie

Wij hopen uiteraard onze dienstverlening zo te verrichten dat het ontvangen van klachten een zeldzaamheid is. Tegelijkertijd realiseren wij ons dat we altijd klachten zullen ontvangen. Wij gebruiken de informatie die komt vanuit klachten, naast het acuut oplossen ervan, ook om onze dienstverlening te verbeteren. We zullen dan ook ons best doen de oorsprong en de mogelijke oplossing voor uw klacht zo goed mogelijk te begrijpen. Wij hopen dat we u daarmee naar tevredenheid van dienst kunnen zijn.