



ETHENEA
Independent Investors

Klachtenbeheerprocedure

a) Begripsdefinitie

Een klacht is de uitdrukking van een ontevredenheidsgevoel van een klant ten aanzien van ETHENEA met het doel,

- een subjectief als schadeberokkend ervaren handelwijze onder de aandacht te brengen,
- een schadeloosstelling voor opgelopen benadeling(en) te verkrijgen en/of
- een wijziging van de gelaakte handelwijze te doen verwezenlijken.

Als klanten van ETHENEA gelden de beleggers, de fondsoprichters en de dienstverleners, zoals bijvoorbeeld fondsmanagers, beleggingsadviseurs en verkooppunten.

b) Doeleinden van het klachtenbeheer

Onder klachtenbeheer wordt hierna alle systematische maatregelen verstaan die ETHENEA neemt ingevolge klachten van een klant, om diens tevredenheid te herstellen. De primaire doeleinden van het klachtenbeheer zijn:

- het herstel, respectievelijk het behoud van de klantentevredenheid
- de minimalisatie van negatieve gevolgen van klantenontevredenheid ten aanzien van de onderneming
- de gebruikmaking van de in klachten vervatte indicaties van operationele gebreken in de onderneming en
- het vermijden of de minimalisatie van de uit het herstel van de fouten voortvloeiende kosten

c) Prudentiële basis

De prudentiële basis voor het concept en de verwezenlijking van een geïnstitutionaliseerd klachtenmanagement is de CSSF- omzendbrief 11/508, evenals de CSSF-richtlijn nr 10-4. De door de toezichthoudende autoriteiten in die omzendbrief bepaalde vereisten werden bij de definitie van de klachtenbeheerprocedure als basis aangewend.

Overeenkomstig de vereisten van de toezichthoudende autoriteiten werd een lid van de bedrijfsleiding, de heer Hauprich, benoemd als verantwoordelijke voor de behandeling van klachten.

d) Klachtenbeheerprocedure

In het middelpunt van de klachtenbehandeling staat het onderzoeken en het oplossen van het verzoek van de klant. Klachten worden met de vereiste zorgvuldigheid, doorzichtigheid en objectiviteit behandeld. De behandeling van een klacht wordt beheerst door het nastreven van objectiviteit en het ontdekken van de waarheid.



ETHENEA
Independent Investors

De klanten kunnen zich met vragen, commentaren en klachten schriftelijk, telefonisch en langs elektronische weg tot de beheermaatschappij wenden. Alle inkomende klachten worden bij ETHENEA gecentraliseerd en behandeld. Klachten worden indien mogelijk binnen vijf bankwerkdagen definitief behandeld en het resultaat aan de klachtindiener medegedeeld.

Voor zover niet in een afzonderlijk geval iets anders werd overeengekomen, wordt het antwoord op de vragen of klachten aan de klanten verstrekt door de beheermaatschappij.

Mocht een snelle behandeling van de klachten binnen de vijf bankwerkdagen wegens de ingewikkeldheid van de zaak of om andere redenen onmogelijk zijn, dan wordt aan de klant een tussentijds bericht gezonden dat de toestand van de behandeling vermeldt.

e) Klachtenbestand

ETHENEA houdt een centraal klachtenbestand bij. Eenmaal per maand worden alle klachten met hun respectievelijke behandelingstoestand door de verantwoordelijke personen in dit klachtenbestand opgenomen. Dit klachtenbestand wordt eenmaal per maand aan de bedrijfsleiding van ETHENEA voorgelegd.

f) Klachtendocumentatie

De documenten betreffende de afzonderlijke klachten (brieven, mails, enz.) worden samen met de inlichtingen omtrent de behandeling en het resultaat centraal bij ETHENEA bewaard en in het archief opgenomen.