

## Klachtenprocedure

### Interne klachtenprocedure.

Indien u een klacht heeft over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen of over de wijze van onze dienstverlening, kunt u ons daarover schriftelijk te informeren.

Hiervoor dient u schriftelijk of per e-mail contact opnemen met uw relatiemanager. De klacht wordt dan aan de directie van Servatus Vermogensmanagement voorgelegd en zij zorgt vervolgens voor een adequate en spoedige afhandeling. Servatus zal haar uiterste best doen om het geschil in overleg met u op te lossen.

Servatus Vermogensmanagement is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Mocht de afhandeling van de klacht niet tot overeenstemming uitmonden, hetgeen schriftelijk dient te worden bevestigd, kunt u de klacht voorleggen bij het KiFiD.

Voor het indienen van een klacht gelden 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 Servatus Vermogensmanagement
- en de klacht moet binnen drie maanden nadat geen overeenstemming met Servatus Vermogensmanagement is bereikt, worden voorgelegd aan KiFiD.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) is bedoeld om u, als cliënt, één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. Servatus Vermogensmanagement is ingeschreven onder nummer 300.014104.



Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoonnummer: 070 333 89 99

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Servatus Vermogensmanagement is aangesloten bij het DSI. Door deze aansluiting onderwerpt Servatus Vermogensmanagement zich aan de arbitragecommissie van het DSI.



Postbus 3861, 1001 AR Amsterdam

Telefoonnummer: 020 620 12 74

E-mail: [info@dsi.nl](mailto:info@dsi.nl)

Website: [www.dsi.nl](http://www.dsi.nl)