

# Reglement interne klachtenprocedure Holland Immo Group Beheer BV

## Inleiding

Holland Immo Group Beheer BV (hierna: de “Beheerder”) treedt op als beheerder van beleggingsfondsen als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. In haar dienstverlening en optreden houdt de Beheerder zoveel als mogelijk op zorgvuldige wijze rekening met de belangen van alle beleggers in bedoelde beleggingsfondsen. Het is evenwel niet uit te sluiten dat u als belegger niet tevreden bent over de dienstverlening of het optreden.

De Beheerder hecht aan een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten van beleggers. Klachten van beleggers worden behandeld overeenkomstig dit reglement.

## Indiening 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.

Klachten kunnen als volgt worden ingediend:

schriftelijk : Holland Immo Group Beheer BV  
Afdeling klachtbehandeling  
Postbus 8734  
5605 LS Eindhoven

telefonisch : 040 235 2635

email : [info@hollandimmogroup.nl](mailto:info@hollandimmogroup.nl)

Bij indiening van een klacht dient u een omschrijving van de klacht te geven, uw naam- en adresgegevens en telefoonnummer (en eventueel uw email-adres). Deze gegevens en de correspondentie die naar aanleiding van de klacht wordt gevoerd, worden geregistreerd door de Beheerder.

## Behandeling van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door een klachtfunctionaris. Het streven is om elke klacht binnen twee werkdagen te beantwoorden.

Indien voorzienbaar is dat beantwoording binnen twee werkdagen niet haalbaar is, zal de klachtfunctionaris u daarover berichten en aangeven wat de reden van de vertraging is en op welke termijn

beantwoording zal plaatsvinden. Die termijn zal niet langer zijn dan vier weken. Indien u zich niet kunt vinden in de medegedeelde termijn voor de klachtbehandeling, wordt u verzocht dat te melden waarna de directie van de Beheerder zo spoedig mogelijk contact met u opneemt.

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 de Beheerder is bestudeerd en de klacht in verhouding tot uw argumenten is beoordeeld, informeert de klachtfunctionaris u schriftelijk en gemotiveerd over het standpunt van de Beheerder.

## Uw reactie

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

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

## Eventuele vervolprocedure

Indien blijkt dat de uitwisseling van standpunten niet leidt tot een voor u bevredigende oplossing, kunt u uw klacht aanhangig maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Voor nadere informatie over het Kifid en de voorwaarden en wijze van aanhangig maken van uw klacht wordt verwezen naar [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Slot

Op verzoek van een belegger wordt een afschrift van dit reglement toegestuurd.