

Procedure bij klachten Ostrica BV

Individueel vermogensbeheer

Indien een klacht van een cliënt schriftelijk bij Ostrica wordt ontvangen zal dit worden gemeld aan de Directie en/of bij de Compliance Officer.

Ostrica definieert een klacht als: elke uiting van ontevredenheid van een (potentiële) cliënt over de kwaliteit van de dienstverlening van Ostrica.

Binnen 5 werkdagen ontvangt cliënt een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en dat deze in behandeling wordt genomen. Tevens wordt in deze brief, indien relevant, additionele informatie opgevraagd bij de cliënt om de reactie op de ingediende klacht verder te onderbouwen.

De klacht moet bevatten:

- a) Naam en adres van de (potentiële) cliënt
- b) Een dagtekening
- c) Een uiteenzetting van de klacht
- d) Een polisnummer/relatienummer
- e) Eventuele stukken die de klacht onderbouwen

Binnen twee weken na dagtekening van deze eerste reactie zal het onderzoek naar de klacht worden afgerond en zal een brief worden verstuurd aan de cliënt waarin op alle door de cliënt aangehaalde punten een zo volledig mogelijk antwoord zal worden gegeven. Deze brief zal door de Directie en/of de Compliance Officer worden opgesteld.

Indien een cliënt de onderbouwing van Ostrica niet volledig accepteert of in twijfel trekt zal een en ander voor worden gelegd aan een onafhankelijke derde partij (bijvoorbeeld een accountant) of kan de casus worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ostrica is een bij DSI geregistreerde instelling en heeft zich akkoord verklaard met de voorwaarden en reglementen van het KIFID.

Correspondentie wordt opgeslagen in een ordner met opschrift Klachtenadministratie welke wordt beheerd door de Directie. Alle correspondentie welke betrekking heeft op een klacht zal worden opgenomen in het dossier. Ostrica legt de datum van ontvangst van de klacht, de aard van de klacht evenals alle overige correspondentie voortvloeiend uit de hierboven omschreven procedure vast.

Perlas Global Active Investment Fund

Hieronder vallen tevens het Perlas BorgPlan, het Perlas KernPlan en het Perlas DynamischPlan.

Ingeval van klachten over het Perlas Global Active Investment Fund, de Beheerder of Bewaarder kunnen deze worden ingediend door middel van een brief aan de Directie van de Beheerder en met een duidelijke omschrijving van de klacht. De Beheerder is voor klachten ten aanzien van het aanbieden van de Participaties niet aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Indien een Participant van mening is dat de Beheerder zijn klacht niet op een juiste wijze afhandelt, kan de Participant zich wenden tot de bevoegde rechter te Amsterdam.

Ostrica Global Active Investment Fund

Hieronder vallen tevens het OSTR Equities Developed Markets Fund, OSTR Equities Emerging Markets Fund, US Government Bond OSTR Fund, EU Government Bond OSTR Fund, US Investment Grade Corporate Bond OSTR Fund, EU Investment Grade Corporate Bond OSTR Fund, OSTR Inflation Investments Fund, OSTR Global High Yield Bond Fund, OSTR Emerging Market Debt Fund,

Ingeval van klachten over het Ostrica Global Active Investment Fund, de Beheerder of Bewaarder kunnen deze worden ingediend door middel van een brief aan de Directie van de Beheerder en met een duidelijke omschrijving van de klacht. De Beheerder is voor klachten ten aanzien van het aanbieden van de Participaties niet aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID). Indien een Participant van mening is dat de Beheerder zijn klacht niet op een juiste wijze afhandelt, kan de Participant zich wenden tot de bevoegde rechter te Amsterdam.

Uw klacht over Ostrica kunt u sturen naar:

Ostrica B.V.
Postbus 7851
1008 AB Amsterdam
Nederland

Uw brief voor het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening kunt u sturen naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

www.kifid.nl