



## **Klachtenregeling Amfora Vermogensbeheer**

### **Inleiding**

Amfora Vermogensbeheer doet er alles aan om het vertrouwen dat u ons geeft volledig waar te maken. Integriteit en transparantie zijn daarbij voor ons leidende kernwaarden. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hieronder vindt u hierover nadere informatie.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

Indien een Cliënt niet tevreden is over de dienstverlening door Amfora Vermogensbeheer kan deze een klacht bij Amfora Vermogensbeheer indienen. Een klacht dient binnen een jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan te worden ingediend.

Cliënt ontvangt binnen twee weken een (eerste) schriftelijke uitspraak van Amfora Vermogensbeheer. Mocht Cliënt zich niet kunnen vinden in de schriftelijke definitieve uitspraak van Amfora Vermogensbeheer, dan kan Cliënt binnen drie maanden na ontvangst van de schriftelijke uitspraak de klacht ter beoordeling voorleggen aan de Ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna te noemen "Kifid") (artikel 5a en b van het reglement Ombudsman Kifid).

Amfora Vermogensbeheer zal Cliënt bij zijn definitieve uitspraak wijzen op de mogelijkheid om de klacht of het geschil voor te leggen aan de Ombudsman. Cliënt kan overigens tevens opteren om het geschil voor te leggen aan een bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. Mocht Cliënt de uitspraak via een rechter verkiezen boven het aanhangig maken via de Ombudsman Kifid, dan kan deze laatste vorm niet meer worden gekozen wanneer het geschil reeds tot een uitspraak heeft geleid bij een rechter.

Amfora Vermogensbeheer is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Indien Cliënt, ondanks de inspanningen van Amfora Vermogensbeheer om zijn belangen zo goed mogelijk te behartigen en een adequate dienstverlening te waarborgen, een klacht heeft, dient Cliënt in de eerste plaats gebruik te maken van de interne klachtenprocedure van Amfora Vermogensbeheer zoals hierboven genoemd. Indien het niet mogelijk blijkt om de klacht in onderling overleg af te handelen, kan Cliënt zich wenden tot het Kifid ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). De klachtenregeling is opgenomen in respectievelijk de Vermogensbeheer-en Beleggingsadviesovereenkomst. Op eerste verzoek van Cliënt zal nadere informatie over zowel de interne klachtenregeling als de klachtenregeling bij het Kifid worden verstrekt.