

# Klachtenformulier

**Vasterente B.V.**

Keizersgracht 62 | 1015 CS Amsterdam | Bel gratis: 0800 0898

[info@vasterente.nl](mailto:info@vasterente.nl) | [www.vasterente.nl](http://www.vasterente.nl)

Indien u als obligatiehouder van Vasterente B.V. een klacht wilt indienen, kunt u contact opnemen met uw contactpersoon of rechtstreeks een klacht indienen bij:

**Vasterente B.V.**

Keizersgracht 62  
1015 CS Amsterdam  
[info@vasterente.nl](mailto:info@vasterente.nl)

## Het indienen van een 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 behandeling te nemen. Bij de indiening van een klacht dient u een omschrijving van de klacht te geven, uw naam- en adresgegevens en telefoonnummer (en eventueel, uw emailadres). Deze gegevens en de correspondentie die naar aanleiding van de klacht wordt gevoerd, worden door ons geregistreerd.

## De behandeling van uw klacht

Uw klacht wordt behandeld door de directie van Vasterente B.V. Het streven is om elke klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden. Indien voorzienbaar is dat beantwoording binnen tien werkdagen niet haalbaar is, zullen wij 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 zes weken. Indien u zich niet kunt vinden in de medegegeelde termijn voor de klachtbehandeling, wordt u verzocht dat te melden waarna de directie zo spoedig mogelijk contact met u opneemt. Voor de afhandeling van de klacht kunnen wij u eventueel verzoeken nadere informatie te verstrekken. Nadat uw klacht door ons is bestudeerd en de klacht in verhouding tot uw argumenten is beoordeeld, informeert de directie u schriftelijk.

## Bezwaar maken tegen de beoordeling van de klacht

Indien u zich niet kunt vinden in het standpunt van de directie dan kunt u daarop vanzelfsprekend reageren. Uw reactie dient binnen zes weken in het bezit van de directie te zijn. Die zal opnieuw 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 directie van Vasterente B.V.

## Eventuele vervolprocedure

Wanneer u van mening bent dat de klacht niet afdoende is opgelost door de directie van Vasterente B.V., dan kunt u de klacht voorleggen aan verschillende instanties.

## Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Vasterente B.V. is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), met aansluitnummer: 400.000524. Hoewel Kifid primair is bedoeld voor klachten over financiële producten en diensten van erkende financiële ondernemingen, en Vasterente B.V. als uitgevende instelling van financiële instrumenten géén vergunningplichtige financiële dienstverlener is, hebben wij ervoor gekozen ons aan te sluiten bij Kifid om – waar mogelijk – toch een onafhankelijk en toegankelijk klachtenkanaal open te stellen voor beleggers.

Of Kifid daadwerkelijk bevoegd is om klachten met betrekking tot de uitgifte van obligaties te behandelen, is nog niet met zekerheid te zeggen. Conform de klachtenprocedure dienen klachten in eerste instantie rechtstreeks bij Vasterente B.V. te worden ingediend. Het KIFID is een onafhankelijke organisatie die klachten behandelt van consumenten over financiële producten en financiële diensten. Binnen drie maanden nadat u het antwoord van de directie van Vasterente B.V. heeft ontvangen, moet u de klacht bij KIFID indienen.

Kijk hier voor informatie over de procedure bij het Kifid, of neem contact op met:

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag  
Telefoon: 070 333 8 999 (Bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur)  
[consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

## **Autoriteit Financiële Markten**

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de Autoriteit Financiële Markten. Kijk hier voor informatie over de procedure bij de AFM, of neem contact op met:

### **Autoriteit Financiële Markten**

T.a.v. Meldpunt Financiële Markten

Antwoordnummer 11090

1000 PB, Amsterdam

Bel gratis: 0800 5400 540 (Maandag, woensdag en donderdag van 10.00 uur tot 13.00 uur)

[info@afm.nl](mailto:info@afm.nl)