

KLACHTENPROCEDURE

Trustus Capital Management B.V. (Trustus) streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Bent u toch niet tevreden? Laat het ons dan weten!

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht per email of schriftelijk indienen:

Trustus Capital Management B.V.
t.a.v. de directie
Sewei 2
8501 SP JOURE
info@trustus.nl

Reactietermijn

Wij bevestigen uw klacht per e-mail uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van uw klacht. In deze ontvangstbevestiging informeren wij u wanneer u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten. Uiterlijk binnen 6 weken dient u van ons een inhoudelijke reactie te ontvangen.

Onafhankelijke bemiddeling

Indien u kwalificeert als een particuliere belegger (consument als bedoeld in het KiFiD reglement) en u het niet eens bent met de uitkomst van de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dit onafhankelijke instituut is speciaal in het leven geroepen om klachten van consumenten over financiële dienstverleners te behandelen. Uw klacht moet bij KiFiD worden ingediend binnen een jaar nadat u de klacht aan ons heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van het bericht waarin wij u definitief ons standpunt over uw klacht kenbaar hebben gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

Heeft u zes weken na dagtekening van onze ontvangstbevestiging nog geen inhoudelijke reactie van ons ontvangen? Dan kunt u uw klacht indienen bij het KiFiD. U hoeft dan niet langer op een inhoudelijke reactie van ons te wachten. Heeft u onverhoopt geen ontvangstbevestiging ontvangen? Dan komt de termijn waarop u zonder inhoudelijke reactie van Trustus uw klacht bij het KiFiD kunt indienen, neer op acht weken na het indienen van uw klacht. Als wij u bij de behandeling van uw klacht om extra informatie vragen, worden voorstaande termijnen verlengd met de termijn waarop u ons deze informatie verstrekt.

In eerste instantie kijkt de Ombudsman van het KiFiD of hij kan bemiddelen. Als dat niet mogelijk is, kunt u binnen drie maanden na de aanbeveling van de Ombudsman uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van het KiFiD. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn in principe bindend. Voor meer informatie verwijzen we naar www.kifid.nl.

Uiteraard kunt u uw klacht ook voorleggen aan de bevoegde civiele rechter. Indien deze instantie uw klacht behandelt, is het niet meer mogelijk om uw klacht bij het KiFiD aanhangig te maken. Andersom bestaat deze mogelijkheid wel.

Joure, maart 2022