



KLACHTENREGLEMENT

Intern

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de compliance officer ('Compliance Officer') van Teslin Capital Management ('Teslin'). In geval van een telefonische klacht wordt de klager verzocht de klacht schriftelijk in te dienen. De Compliance Officer beschrijft de inhoud van de klacht uitgebreid op een (klachten)formulier. De Compliance Officer kwalificeert de klacht op mogelijke impact voor de organisatie en bespreekt de klacht met de directie van Teslin (de 'Directie'). Een klacht wordt door Teslin geadmistreerd in het klachtenregister. In dit klachtenregister worden de gegevens van de afzender van de klacht, de datum van de klacht alsmede de aard en inhoud van de klacht vermeld.

Inhoudelijke behandeling klacht

In eerste instantie wordt de klacht door de Directie behandeld. De Directie beoordeelt allereerst of er sprake is van een (serieuze) klacht over (de dienstverlening door) Teslin. Indien dit het geval is, zal de Directie de ontvangst van de klacht per ommegaande (bij voorkeur binnen twee weken) aan de klager bevestigen, waarbij aan de klager een afschrift van deze klachtenprocedure zal worden verstrekt. Tevens zendt de Directie een afschrift van de klacht door aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen van Teslin en van de betreffende beleggingsinstelling.

De Directie zal binnen een redelijke termijn - gestreefd wordt naar een termijn van maximaal 28 dagen na bevestiging van de ontvangst van de klacht - schriftelijk op de klacht reageren.

In het geval van 'gegrondverklaring' zal de Directie aan de Raad van Commissarissen een voorstel doen omtrent welke maatregelen de Directie zal nemen teneinde de gerezen problemen op te lossen en herhaling te voorkomen.

Mocht de klager zich, na overleg hieromtrent met Directie, niet kunnen verenigen met de voornoemde reactie, dan kan de klager in beroep bij de voorzitter van de Raad van Commissarissen van de betreffende beleggingsinstelling. Laatstgenoemde zal binnen een redelijke termijn - gestreefd wordt naar maximaal 28 dagen na ontvangst van het beroep - de klager berichten omtrent het oordeel in beroep.

Teslin zal het oordeel in beroep respecteren en eventuele voorgeschreven maatregelen uitvoeren, tenzij klager zich eveneens niet in het oordeel in beroep kan vinden. Teslin zal haar definitieve standpunt over de klacht schriftelijk aan de klager kenbaar maken en de klager daarbij wijzen op de mogelijkheid om de klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('Kifid') in te dienen, ter attentie van de klachtencoördinator.

De Compliance Officer zal toezien op juiste naleving van deze procedure.

Extern Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('Kifid')

Indien de klager de klacht indient bij het Kifid, wordt in principe binnen een maand na ontvangst een beslissing over de ontvankelijkheid genomen.

Indien het Kifid de klacht ontvankelijk acht, zal zij - mede gelet op het standpunt van Teslin - kiezen de klacht voor te leggen aan de Ombudsman of deze voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Ombudsman

Als een klacht niet duidelijk gegrond of ongegrond is, en een minnelijke regeling mogelijk lijkt, onderneemt de Ombudsman een bemiddelingspoging. De Ombudsman geeft geen inhoudelijk oordeel over de klacht. Als de bemiddeling niet slaagt stuurt de Ombudsman de klacht door naar de Geschillencommissie van het Kifid (de 'Geschillencommissie').

Behandeling door de Geschillencommissie

De Geschillencommissie behandelt de klacht als bemiddeling geen zin heeft, of de bemiddeling is mislukt. De voorzitter van de Geschillencommissie bepaalt op welke wijze een klacht wordt behandeld.

Vereenvoudigde behandeling

Als het zeer aannemelijk lijkt dat een klacht ongegrond is, wordt de klacht in een vereenvoudigde procedure behandeld door een enkelvoudige kamer van de Geschillencommissie. De uitspraak van de Geschillencommissie is in dat geval altijd niet-bindend.

Reguliere behandeling

De Geschillencommissie kan een klacht mondeling of schriftelijk behandelen, in een enkelvoudige of een meervoudige kamer. De behandeling wordt afgerond met een schriftelijke uitspraak. Afhankelijk van de omstandigheden kan deze uitspraak bindend of niet-bindend zijn.

Hoger Beroep bij de Commissie van Beroep

Indien de Geschillencommissie uitspraak heeft gedaan in de vorm van een bindend advies staat daartegen, binnen zes weken na verzending van de uitspraak van de geschillencommissie, hoger beroep open bij de Commissie van Beroep. Het belang van het geschil moet wel tenminste € 25.000 belopen. De Commissie van Beroep zal een bindende einduitspraak doen, waarmee de procedure tot een einde komt.

De uitkomst van de procedure laat onverlet de mogelijkheid van Teslin om zich, binnen twee maanden na ontvangst van het bindend advies, tot de burgerlijke rechter te wenden indien het een klacht betreft waarvan Teslin het naar de oordeel van de rechter aannemelijk maakt dat de uitspraak zo principieel moet worden geacht, dat daarmee het gemoeide belang voor Teslin bedrijfstak in haar algemeenheid, de grens van € 5.000.000,00 zal overschrijden.

Afbeelding: Stroomschema van de procedure bij het Kifid (zie www.kifid.nl)