



# Klachtenprocedure

SynVest volgt deze klachtenprocedure indien u een klacht indient over een product of de dienstverlening van SynVest. U kunt eveneens een klacht indienen indien u niet tevreden bent over de manier waarop SynVest een klacht heeft afgehandeld.

Alvorens u een klacht schriftelijk indient kunt u ons uiteraard ook bellen via telefoonnummer +31 (0)20 23 51 490. Wij hopen dat wij dan de gronden van uw klacht kunnen wegnemen. Mocht dit gesprek niet leiden tot een voor u bevredigend resultaat, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen.

U kunt uw klacht richten aan:

SynVest Fund Management B.V.  
Klantenservice  
Paasheuvelweg 20  
1105 BJ Amsterdam

Een klacht kan bij SynVest worden ingediend tot twaalf maanden na het moment waarop het feit waarover u zich wilt beklagen heeft plaatsgevonden, of tot uiterlijk twaalf maanden na het moment waarop u redelijkerwijs van dat feit kennis heeft kunnen nemen.

In de klacht die u aan ons richt, dienen in ieder geval de volgende punten te zijn opgenomen:

- uw naam- en adresgegevens, telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- omschrijving van de klacht; en
- (kopieën van) schriftelijke informatie die relevant is voor uw klacht.

SynVest bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst. Vervolgens stelt SynVest een onderzoek in. Indien noodzakelijk, zal SynVest u vragen uw klacht aan te vullen of nadere (noodzakelijke) informatie te verstrekken. Binnen vier weken nadat de ontvangstbevestiging aan u is verzonden, informeert SynVest u over haar bevindingen. Indien SynVest nadere informatie van u heeft gevraagd, wordt deze laatste termijn opgeschort tot het moment waarop u de aanvullende informatie heeft verstrekt.

SynVest is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Indien u niet tevreden bent met de reactie van SynVest, dan kunt u bij dit instituut uw klacht voorleggen.

U kunt het KiFiD bereiken middels onderstaande gegevens.

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: +31 (0)70-3338999  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)