

Inleiding

Brainchild Capital Investments B.V. (hierna: 'BCI') treedt op als beleggingsonderneming. In haar dienstverlening en optreden houdt BCI zoveel als mogelijk op zorgvuldige wijze rekening met de belangen van alle betrokken partijen. Het is evenwel niet uit te sluiten dat een partij niet tevreden is over de dienstverlening of optreden.

BCI hecht veel waarde aan een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten. Klachten worden behandeld overeenkomstig dit reglement.

Indiening 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 overweging te nemen.

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend:
T.a.v. de klachtfunctionaris Brainchild Capital Investments B.V.
Mauritskade 1
2514HC Den Haag
e-mail: info@brainchildcommodity.com

Bij indiening van een klacht dient u onder andere een omschrijving van de klacht te geven, uw naam- en adresgegevens en telefoonnummer (en eventueel uw e-mailadres). Deze gegevens en de correspondentie die naar aanleiding van de klacht wordt gevoerd, worden geregistreerd door BCI.

Behandeling van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door een klachtfunctionaris. Het streven is om elke klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden.

Indien voorzienbaar is dat de beantwoording binnen tien werkdagen niet haalbaar is, zal de klachtfunctionaris u daarover berichten en aangeven wat de reden van de vertraging is en binnen welke termijn beantwoording zal plaatsvinden. Deze termijn zal in principe niet langer zijn dan zes weken.

Voor de afhandeling van de klacht kan de klachtfunctionaris u eventueel verzoeken nadere informatie te verstrekken. Nadat uw klacht door de klachtfunctionaris in overleg met de directie is besproken en de klacht in verhouding tot uw argumenten is beoordeeld, informeert de klachtfunctionaris u schriftelijk en gemotiveerd over het standpunt van BCI.

Uw reactie

Indien u zich niet kunt vinden in het standpunt van BCI, kunt u daarop vanzelfsprekend reageren. Die reactie dient binnen zes weken in het bezit te zijn van de klachtfunctionaris. Die zal opnieuw en in overleg met de directie van BCI uw reactie beoordelen. Uw reactie zal worden beantwoord op de wijze en termijn als hierboven is beschreven.

Indien u binnen zes weken niet heeft gereageerd, wordt u geacht akkoord te zijn gegaan met het standpunt van BCI.

Eventuele vervolprocedure

Bij een gehele of een gedeeltelijke afwijzing van uw klacht heeft u de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie <https://www.kifid.nl/>). Dat kan



vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van de klacht. U kunt een geschil ook direct bij een burgerlijke rechter aanhangig maken.

Op verzoek van een relevante partij wordt een afschrift van dit reglement toegestuurd.