



# KLACHTENPROCEDURE

Urbanic B.V.

<b>Versie</b>	<b>Datum</b>	<b>Definitief gemaakt door</b>
1.0	5 september 2023	Bestuur Urbanic B.V.
1.1	31 oktober 2023	Bestuur Urbanic B.V.

# Klachtenprocedure

Urbanic BV beschikt over een klachtenprocedure.

Urbanic volgt deze klachtenprocedure indien een investeerder in Urbanic fondsen een klacht indient over haar dienstverlening. U kunt eveneens een klacht indienen indien u niet tevreden bent over de manier waarop Urbanic uw klacht heeft afgehandeld.

Alvorens u een klacht schriftelijk indient kunt u ons uiteraard ook bellen via telefoonnummer +31 (0)20 737 32 96. Wij zullen dan proberen om de gronden van uw klacht weg te nemen. Indien dit niet lukt of tot een voor u bevredigend resultaat leidt, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen.

U kunt uw klacht richten aan:

Urbanic BV  
Klachtencommissie  
Amsteldijk 131H  
1078 RT Amsterdam

U kunt een klacht aan de klachtencommissie voorleggen 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.

Uw klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- uw naam- en adresgegevens, telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- volledige omschrijving van de klacht; en
- schriftelijke bescheiden (kopieën) die relevant zijn voor uw klacht of de klacht ondersteunen

Onze klachtenmanager zal uw klacht binnen twee weken na ontvangst aan u bevestigen en opnemen in ons klachtenregister. Vervolgens stelt Urbanic een onderzoek in en zal u uiterlijk binnen twee weken na de klachtbevestiging informeren hoe deze zal worden afgehandeld.

Indien noodzakelijk, zal Urbanic u vragen uw klacht aan te vullen of nadere (noodzakelijke) informatie te verstrekken. Binnen zes weken nadat de ontvangstbevestiging aan u is verzonden of acht weken na het indienen van de klacht, informeert Urbanic u over haar bevindingen. Indien Urbanic nadere informatie van u heeft gevraagd, worden de laatste termijnen opgeschort tot het moment waarop u de aanvullende informatie heeft verstrekt.

Urbanic is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Indien u niet tevreden bent met de beslissing van Urbanic, dan kunt u uw klacht aan dit instituut of de rechter 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) website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)