



Klachtenafhandeling binnen TradersOnly

Version 1.0

Introductie

TradersOnly ziet elke klacht of uiting van ontevredenheid (of feedback van een klant waaruit een bepaalde mate van ontevredenheid wordt overgebracht) als een kans om haar dienstverlening te verbeteren. Wanneer een klant zijn of haar ontevredenheid kenbaar maakt, geeft dit onder meer inzicht in de klantervaring, maar stelt dit TradersOnly voorts in staat om ontvangen klachten te analyseren en direct maatregelen te (kunnen) nemen wanneer sprake lijkt van systematische problemen of potentiële juridische of operationele risico's. De klacht wordt met uiterste zorg in behandeling genomen en TRADERSONLY streeft ernaar het probleem van de klant te adresseren en waar mogelijk op te lossen.

TradersOnly B.V. ("**TradersOnly**") is een beleggingsonderneming en beschikt over een AFM vergunning om uitsluitend *execution-only dienstverlening* aan haar klanten aan te bieden en beleggingsaanbevelingen te doen. Vanzelfsprekend heeft TradersOnly de verplichting zich te houden aan wet- en regelgeving, waaronder MiFID II. Deze wetgeving brengt vereisten met zich mee met betrekking tot de inrichting van een adequate en transparante klachtenafhandelingsprocedure. Om u meer informatie te bieden omtrent de wijze waarop TradersOnly haar klachtenafhandelingsprocedure heeft ingericht en uw klacht vervolgens wordt afgehandeld hebben wij deze brochure opgesteld.

Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid door een klant, zowel mondeling als schriftelijk, gericht aan TradersOnly, wat betrekking heeft op een financieel instrument of onze dienstverlening. Een klant kan zijn klacht op verschillende manieren laten blijken. De uiting van ontevredenheid van een klant dient als klacht behandeld te worden als de klant een communicatiekanaal gebruikt die ook actief door TradersOnly wordt gebruikt om te communiceren met haar klanten. Dit geldt voor zowel professionele als niet-professionele (retail) beleggers.

TradersOnly stelt alle klanten in de gelegenheid om hun ontevredenheid te uiten over de financiële instrumenten en de beleggingsdienstverlening die wij aanbieden. Alle ontvangen klachten worden op een adequate en transparante manier vastgelegd in de interne klachtenadministratie, afgehandeld door de onafhankelijke Klachtenafhandelingsdesk volgens de binnen TradersOnly geldende klachtenprocedure en gerapporteerd aan de Compliance functie.

De klachtenafhandelingsprocedure

De volgende procedure wordt gevolgd wanneer TradersOnly een klacht van u ontvangt:

- U dient uw klacht in. U kunt uw klacht mondeling over de telefoon indienen of schriftelijk via de volgende kanalen:
 - e-mail;

- brief;
- Twitter.
- Echter, de meest eenvoudige en snelle wijze om een klacht in te dienen is via klachten@tradersonly.nl. De klacht komt dan direct terecht bij de afdeling die deze vervolgens in behandeling neemt.
- Wanneer TradersOnly uw klacht ontvangt via een ander kanaal dan via klachten@tradersonly.nl, dan wordt de klacht alsnog doorgezet naar de onafhankelijke Klachtenafhandelingsdesk.
- Binnen drie dagen na ontvangst van de klacht krijgt u per e-mail een ontvangstbevestiging. Volledigheidshalve wordt ook deze brochure ter informatie naar u meegestuurd.
- TradersOnly gebruikt in de reactie op uw klacht correcte, heldere en eerlijke taal.

Hoewel ons uitgangspunt is om de klacht voor u tot een goed einde te brengen, kan het voorkomen dat u zich niet kan vinden in het eindoordeel van TradersOnly. Wanneer TradersOnly overgaat tot afwijzing van uw klacht, heeft u de mogelijkheid om de kwestie aanhangig te maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of om een eventuele vordering in te dienen bij een bevoegde Nederlandse rechter.

TradersOnly is aangesloten bij het Kifid onder het aansluitnummer 400.000107

De contactgegevens van het Kifid zijn:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Kamer van Koophandel nummer: 27289675

Telefoonnummer: +31 (0) 70 333 8 999

Website: <https://www.kifid.nl/>

Online Dispute Resolution (ODR) – deze informatie is uitsluitend relevant voor niet-professionele klanten (consumenten)

Graag maken wij u erop attent dat, indien u een probleem heeft met onze financiële dienstverlening dat niet door ons is opgelost, u toegang heeft tot het “Online Dispute Resolution” (ODR)- platform, dat u kunt raadplegen via de volgende link: <http://ec.europa.eu/odr>.

Het ODR-platform is een platform (web-based) dat speciaal is ontwikkeld om consumenten, die diensten (of goederen) online hebben aangeschaft en problemen hebben met deze aankoop, te helpen.

Consumenten kunnen via dit platform hun contractuele geschil voorleggen en daartoe de Alternative Dispute Resolution (ADR) procedure online volgen. Het ODR platform stuurt dergelijke geschillen uitsluitend door naar ADR organisaties die zijn opgenomen in de nationale lijsten van ADR organisaties, die handelen in overeenstemming met de bindende kwaliteitseisen zoals vastgesteld in de ADR richtlijn.

In Nederland is binnen de financiële sector het Kifid de buitengerechtelijke geschilleninstantie. Het Kifid is aangemeld bij het ODR-platform (zie <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>). Het gevolg hiervan is dat als een consument een klacht heeft over financiële dienstverlening in Nederland, hij of zij een klacht in kan dienen via het ODR-platform dat de consument via de portal zal doorverwijzen naar het Kifid.

Alvorens u uw klacht aanhangig kunt maken via dit online-platform, dient u eerst de klachtafhandelingprocedure van TRADERSONLY te hebben doorlopen.

Termijn klachtenafhandeling

TradersOnly heeft zichzelf tot doel gesteld om uw klacht binnen 4 weken af te handelen. Helaas kan het voorkomen dat wij uw klacht niet binnen de termijn van 4 weken kunnen afhandelen, omdat de zaak bijvoorbeeld zeer complex is. In dat geval brengen wij u daarvan schriftelijk op de hoogte met tevens een uitleg waarom wij de klacht niet kunnen afhandelen in deze periode. Daarbij geven wij een nieuwe termijn aan waarbinnen wij met een gepaste reactie komen.

Monitoring

De klachtenafhandelingprocedure wordt intern gemonitord door de Compliance afdeling.

Bewaartermijn

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in de daartoe bestemde registers voor een 5 jarig termijn.