



Klachten en Kifid.

Datum: 1 mei 2025

Elite Fund Management spant zich in om uw belangen zo goed en zorgvuldig mogelijk te behartigen. Mocht u ondanks deze zorgvuldigheid een klacht hebben over de dienstverlening van Elite Fund Management, dan kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure.

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. Allereerst wordt u verzocht om uw klacht zo spoedig mogelijk te melden aan uw contactpersoon bij Elite Fund Management. De betreffende medewerker zal daarop de vereiste actie ondernemen om in goede samenspraak met u tot een bevredigende oplossing te komen. Klachten worden in behandeling genomen indien ondertekend, voorzien van volledige naam, adres en woonplaatsgegevens en van een duidelijke omschrijving van de gronden waarop de klacht is gebaseerd. Ontvangst van uw klacht zal worden bevestigd en in beginsel ontvangt u binnen zes weken na ontvangst een reactie. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld van de termijn waarop de reactie zal volgen.
2. Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht door uw contactpersoon, dan kunt u uw klacht (onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer waaronder u bereikbaar bent) in tweede instantie schriftelijk kenbaar maken aan de compliance officer door te mailen naar (compliance@elitefundmanagement.com). U kunt uw klacht ook schriftelijk kenbaar maken door een brief, voorzien van postzegel, te sturen naar:
Elite Fund Management
T.a.v. de directie
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam

De klacht wordt door directie en de compliance officer in behandeling genomen. U ontvangt in beginsel binnen zes weken een schriftelijke reactie. Mocht het niet mogelijk zijn om binnen zes weken op de klacht terug te komen, dan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld van de termijn waarop de reactie zal volgen.

3. Heeft u onze klachtenprocedure (stap 1 en stap 2) doorlopen en bent u niet tevreden met de uitkomst? Dan kunt u in derde instantie terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is een onafhankelijke organisatie die klachten behandelt over financiële producten en diensten. Op www.kifid.nl kunt u online uw klacht indienen. U kunt dit ook downloaden en per post versturen. Stuur uw klacht binnen één jaar nadat u de klacht bij ons heeft

ingediend óf binnen drie maanden nadat u het definitieve antwoord van de directie heeft ontvangen. Doet u dit niet, dan is het mogelijk dat Kifid uw klacht niet in behandeling neemt. Het Kifid kijkt of u en Elite Fund Management uw klacht via bemiddeling kunnen oplossen. Zo niet, dan doet de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een uitspraak in uw klacht. Bent u het niet eens met deze uitspraak? Dan kunt u uw klacht in bepaalde gevallen voorleggen aan de Commissie van Beroep.

4. Tenslotte kan een geschil eventueel ook worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.