

Klachtenprocedure

StartGreen

ALGEMEEN

StartGreen moet op grond van art. 4:17 Wft zorgdragen voor een adequate behandeling van Klachten van Cliënten. De procedure voor klachtenbehandeling is vastgelegd in dit beleid (**Klachtenbeleid**).

Dit beleid is van toepassing op StartGreen en haar Gelieerde Ondernemingen.

ARTIKEL 1

De definities in dit Klachtenbeleid beginnend met een hoofdletter, hebben dezelfde betekenis als daaraan is toegekend in de Bedrijfsbeschrijving van StartGreen, tenzij uitdrukkelijk anderszins is bepaald in dit Klachtenbeleid.

In dit Klachtenbeleid wordt verstaan onder:

Klacht:	elke uiting van ontevredenheid gericht aan StartGreen door een persoon (zowel een natuurlijk persoon als een rechtspersoon) die betrekking heeft op een financieel instrument, gestructureerd deposito, een verleende beleggingsdienst of nevendienst.
Klachtbehandelaar:	de General Counsel, of degene aan wie de General Counsel de Klacht heeft overgedragen.
Klachtverantwoordelijke:	CFRO.
Klager:	de Client die een Klacht indient en/of diens gemachtigde.

ARTIKEL 2

De behandeling van de Klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Indien de Klacht betrekking heeft op de Klachtbehandelaar zal niet de Klachtbehandelaar maar de Klachtverantwoordelijke die Klacht in behandeling nemen.

ARTIKEL 3

General Counsel stelt binnen één maand na afloop van ieder kwartaal een Klachtenrapportage op voor de Directie, indien en voor zover er een Klacht is ingediend. Hierin wordt inzichtelijk gemaakt welke Klachten zijn ingediend, welke onderwerpen dit betreft, wat de status is van de Klacht en of de Klacht is afgehandeld.

Minimaal jaarlijks analyseert de Compliance Officer de ingediende Klachten door steekproefsgewijs aansluiting te vinden tussen de Klachtenrapportage, dossiers en register, om ervoor te zorgen dat alle risico's of kwesties worden geïdentificeerd en aangepakt. De Compliance Officer identificeert hieruit blijvende risico's en verbeterpunten.

ARTIKEL 4

Bij de behandeling van Klachten communiceert StartGreen met Klagers in een duidelijke en heldere taal die gemakkelijk te begrijpen is.

PROCEDURE

ARTIKEL 5

StartGreen publiceert een uitleg van de klachtenprocedure online op haar website overeenkomstig met **Annex I** van dit Klachtenbeleid. Klachten kunnen per e-mail ingediend worden bij StartGreen via het e-mailaccount legal@StartGreen.nl. Klachten kunnen kosteloos worden ingediend. De Klacht dient in het Nederlands te worden ingediend. StartGreen accepteert ook een klacht in het Engels. De communicatie geschiedt schriftelijk via elektronische weg of, op verzoek van de Klager, op papier.

ARTIKEL 6

De volgende type Klachten worden overgedragen door de Klachtbehandelaar:

- IT-gerelateerde Klachten die de Klachtbehandelaar niet zelf op kan lossen worden overgedragen aan de CFRO.
- Klachten, vragen of opmerkingen van de pers, onderzoekspartijen of andere partijen waarbij de afhandeling een mogelijk effect heeft op het imago of de positionering van StartGreen worden overgedragen aan de Directie of verantwoordelijk Directielid.
- Vragen of opmerkingen over lopende projecten worden overgedragen aan de betreffende Investment Manager.
- Klagers met een Klacht met betrekking tot de dienstverlening van de Verbonden Agent of projecteigenaren die financiering ophalen middels StartGreen, worden doorverwezen naar Directie van StartGreen.
- Overige Klachten die niet kunnen of mogen worden afgehandeld door Klachtbehandelaar, worden per e-mail overgedragen aan de Klachtenverantwoordelijke die de verdere afhandeling aanstuurt dan wel op zich neemt.

ARTIKEL 7

Van elke ingediende Klacht dienen tenminste de gegevens bij StartGreen bekend te zijn zoals aangegeven in de Klacht. De omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht dient naar het oordeel van de Klachtbehandelaar dan wel de Klachtverantwoordelijke voldoende te zijn om de Klacht naar behoren in behandeling te kunnen nemen. De Klachtbehandelaar dan wel de

Klachtverantwoordelijke kunnen extra gegevens opvragen bij personen die betrokken waren bij de clientrelatie met de Klager.

ARTIKEL 8

StartGreen heeft het recht een Klacht die, ook na een herhaald verzoek aan de Klager, niet in overeenstemming met de vereisten opgenomen in Artikel 5 wordt ingediend, niet in behandeling te nemen. Indien een Klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard en dus niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de Klager in kennis gesteld van de redenen voor dit standpunt.

Artikel 9

Indien de ingediende Klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon kan de Klachtbehandelaar deze persoon van de ingediende Klacht in kennis stellen. Indien de Klager dit niet wenselijk acht, dient de Klager dit aan de Klachtbehandelaar te melden. De Klachtbehandelaar kan dit bezwaar van de Klager naast zich neerleggen indien de Klachtbehandelaar van mening is dat dit voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is.

BEHANDELING INGEDIENDE KLACHT

ARTIKEL 10

De Klachtbehandelaar bevestigt aan de Klager ontvangst van een Klacht uiterlijk binnen 10 werkdagen, maar streeft ernaar ontvangst binnen 3 werkdagen te bevestigen. Daarbij verstrekt de Klachtbehandelaar de contactgegevens van de persoon of afdeling aan wie vragen in verband met de Klacht kunnen worden gericht (inclusief telefoonnummer en emailadres), alsmede een indicatief tijdsbestek waarbinnen een besluit over de Klacht kan worden verwacht.

ARTIKEL 11

StartGreen streeft ernaar eenvoudige Klachten in ieder geval binnen tien werkdagen af te handelen. StartGreen streeft ernaar complexe Klachten binnen zes weken na indienen van de Klacht af te handelen middels een schriftelijke reactie aan de Klager. Indien de Klacht betrekking heeft op een situatie die langer dan een jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden, dan is StartGreen niet verplicht om deze klacht in behandeling te nemen. De Klachtbehandelaar informeert de Klager hieromtrent.

ARTIKEL 12

Indien de termijn, overeenkomstig Artikel 10 gecommuniceerd aan de Klager, niet haalbaar blijkt te zijn, wordt de Klager hierover ruim voor het verstrijken van deze periode hierover schriftelijk bericht.

In deze communicatie dient de reden van de vertraging en termijn waarbinnen wel gereageerd zal worden, opgenomen te zijn.

ARTIKEL 13

De Klachtbehandelaar:

- a. boordeelt of de Klacht duidelijk en volledig is, en indien hij concludeert dat een Klacht onduidelijk of onvolledig is, verzoekt hij om aanvullende informatie of bewijsmateriaal die nodig is voor de juiste behandeling van de Klacht;
- b. bestudeert het dossier waarop de Klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie en bewijsmateriaal;
- c. verzoekt eventueel om nadere informatie bij de Klager;
- d. beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de Klager;
- e. kan het dossier bespreken met een lid van de Directie als check op de eigen interpretatie; en
- f. neemt een standpunt in en legt dit standpunt gemotiveerd vast in het klachtdossier.

ARTIKEL 14

Klachtbehandelaar houdt de Klager naar behoren op de hoogte van alle aanvullende stappen die zijn genomen om de Klacht te behandelen en reageert op redelijke informatieverzoeken die in dit verband door de Klager worden gedaan zonder onnodige vertraging.

StartGreen wil haar Cliënten zo goed mogelijk van dienst zijn. Wanneer er door minimaal 3 verschillende Klagers dezelfde Klacht ingediend wordt binnen een termijn van zes maanden, dan is er sprake van een structurele Klacht. De Klachtbehandelaar heeft de taak om deze structurele Klacht te melden aan de Klachtverantwoordelijke. De Klachtverantwoordelijke bepaalt vervolgens of deze structurele Klacht structureel opgelost kan worden, op de korte dan wel lange termijn. Indien er een structurele oplossing beschikbaar komt, meldt de Klachtverantwoordelijke dit aan de Klachtbehandelaar. De Klachtbehandelaar meldt de oplossing (indien nog relevant) aan de Klager die de Klacht heeft ingediend.

AFHANDELING INGEDIENDE KLACHTEN

ARTIKEL 15

De Klachtbehandelaar stelt de Klager, binnen de termijn gecommuniceerd aan de Klager, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het besluit omtrent de Klacht, waarbij alle in de Klacht aan de orde gestelde punten behandeld worden en de redenen voor het resultaat van het onderzoek. De

Klachtbehandelaar meldt dat zonder tegenbericht ervan uitgegaan wordt dat de ingediende Klacht naar tevredenheid is opgelost.

Het besluit omtrent de Klacht zal in overeenstemming zijn met alle eerdere genomen besluiten met betrekking tot soortgelijke Klachten, tenzij StartGreen kan rechtvaardigen waarom een andere aanpak wordt gevolgd.

ARTIKEL 16

Indien de Klager niet akkoord gaat met het door de Klachtbehandelaar, namens StartGreen, ingenomen standpunt kan Klager dit schriftelijk en gemotiveerd aangeven bij de Klachtbehandelaar.

ARTIKEL 17

Indien de standpuntenwisseling, volgend op de reactie van Klager niet naar tevredenheid van Klager of de Klachtbehandelaar kan worden afgesloten, ook niet na tussenkomst van de Klachtverantwoordelijke en er sprake is van een blijvend geschil, dan wordt de Klager gewezen op de mogelijkheid om de Klacht in te dienen bij de bevoegde Rechtbank of klachteninstituut.

BEHEER INGEDIENDE KLACHTEN

ARTIKEL 18

Alle Klachten (ingediend, in behandeling en afgehandeld) worden centraal geregistreerd in het klachtenregister van StartGreen. Tevens wordt voor iedere klacht een dossier aangemaakt. De Klachtbehandelaar draagt zorg dat alle communicatie m.b.t. de Klacht hierin opgeslagen wordt en registreert de volgende gegevens in het klachtenregister:

- a. naam en e-mailadres van de Klager;
- b. datum van indienen van de Klacht;
- c. naam van de Klachtbehandelaar of indien relevant de Klachtverantwoordelijke;
- d. omschrijving van de Klacht;
- e. datum en wijze van afhandeling van de Klacht; en
- f. status van de Klacht (ingediend/ in behandeling/ afgehandeld).

Naast de gegevens die in het Klachtenregister zijn opgenomen, dient het Klachtendossier te bestaan uit de correspondentie met betrekking tot de Klacht en Klager, overeenkomsten met tot de Klacht en/of Klager en andere documenten in verband met de Klacht en/of Klager.

ARTIKEL 19

Klachtenregister, dossiers en rapportage worden ten minste gedurende de periode van vijf jaar nadat de Klacht door de Klachtbehandelaar, namens StartGreen, is afgehandeld, bewaard.

ARTIKEL 20

StartGreen dient informatie over klachten en klachtenbehandeling jaarlijks aan de AFM te verstrekken. StartGreen dient informatie over (de behandeling van) beleggingsgerelateerde klachten via de Marktmonitor banken en beleggingsondernemingen te rapporteren. StartGreen zal op ieder verzoek van de AFM tijdig inzage geven in de Klachten en de klachtenbehandeling en -afwikkeling.

ANNEX I

Website

Klachtenprocedure

Mocht u een klacht hebben over de producten of dienstverlening van StartGreen Capital, dan kunt u deze kosteloos sturen naar legal@startgreen.nl. De Klacht dient in het Nederlands of Engels te worden ingediend.

Binnen uiterlijk 10 werkdagen ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw ingediende klacht, waarbij een indicatie wordt gegeven van de verwachte behandeltijd. Eenvoudige klachten proberen we direct af te handelen. Voor overige klachten kunt u doorgaans binnen zes weken een reactie verwachten of wel telefonisch of per email.

Indien eenzelfde klacht binnen een beperkte termijn vaker voorkomt, streeft StartGreen Capital ernaar om een structurele oplossing voor deze klacht te vinden.

Indien de klacht betrekking heeft op een situatie die langer dan een jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden, dan is StartGreen Capital niet verplicht om deze klacht in behandeling te nemen. Hierover zult u schriftelijk worden geïnformeerd.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of partner van StartGreen Capital, dan wordt uw klacht met de betreffende persoon of organisatie besproken, tenzij u hier nadrukkelijk bezwaar tegen heeft gemaakt.

Uw klacht wordt in een klachtenregister van StartGreen Capital opgenomen en tenminste vijf jaar na afhandeling bewaard. Periodiek worden alle klachten binnen de Directie van StartGreen Capital besproken en indien nodig door de Compliance Officer geanalyseerd. Jaarlijks rapporteert StartGreen Capital over de ontvangen klachten en behandeling daarvan aan de AFM.