

## **Klachtenprocedure**

Mocht u een klacht hebben over de producten of dienstverlening van StartGreen Capital, dan kunt u deze sturen naar [info@startgreen.nl](mailto:info@startgreen.nl)

Binnen drie 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 een jaar na afhandeling bewaard. Periodiek worden alle klachten binnen het management team van StartGreen Capital besproken en door de compliance officer geanalyseerd. Jaarlijks rapporteert StartGreen Capital over de ontvangen klachten en behandeling daarvan aan de AFM.