

OMGANG MET DEELNEMERS EN AFHANDELING KLACHTEN

HANZEVAST CAPITAL N.V.

Maart 2023

INHOUDSOPGAVE

I	Algemeen	3
II	Procedure.....	4
III	Behandeling Klacht.....	5
IV	Afhandeling Klacht	6
V	Beheer Klacht	7

I ALGEMEEN

A. Artikel 1

- A.1 Hanzevast capital N.V. kwalificeert iedere participant als een niet-professionele belegger. Het is medewerkers van Hanzevast niet toegestaan om enige relatie met een participant aan te gaan welke het vertrouwen in Hanzevast of het vertrouwen in de financiële sector in het algemeen kunnen schaden.
- A.2 De rechten van de participanten vloeien voort uit het prospectus van het fonds waarin zij deelnemen en de toepasselijke regelgeving. Hanzevast capital N.V. zal participanten in een fonds onder vergelijkbare omstandigheden op gelijke wijze behandelen.
- A.3 Hanzevast capital N.V. zal bij ieder besluit dat een fonds aangaat steeds afwegen of de gevolgen daarvan onbillijk zijn ten opzichte van de participanten, gegeven de inhoud van het prospectus en wat de participanten op grond daarvan redelijkerwijs kunnen verwachten. Als er sprake is van voorkeursbehandeling van bepaalde participanten binnen een fonds dan zal dit vermeld moeten zijn in het prospectus van dat fonds.
- A.4 Het beleid van Hanzevast capital N.V. is erop gericht om klachten zoveel mogelijk te voorkomen, klachten zo snel mogelijk af te handelen, eventuele schade voor de participanten zoveel mogelijk te beperken en om herhaling te voorkomen.

B. Artikel 2

- B.1 In deze procedure wordt verstaan onder:
- *een klacht*: elke vraag van een participant (of diens gemachtigde) over een product, dienst of dienstverlening door of namens Hanzevast capital N.V.;
 - *de klager*: de participant die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
 - *klachtverantwoordelijke*: degene die binnen Hanzevast capital N.V. de klacht behandelt.

C. Artikel 3

- C.1 De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De Compliance Officer ziet toe op een juiste toepassing van de klachtenprocedure en inhoudelijk integer

afhandelen van klachten.

II PROCEDURE

A. Artikel 4

A.1 Klachten moeten worden ingediend via participanten@hanzevast.nl of de Hanzevast portal. Na indiening worden klachten in beginsel behandeld door de fondscontroller Scheepvaart/Vastgoed en indien nodig door de directeur Scheepvaart/Vastgoed. Als de klacht gericht is op gedragingen van de fondscontroller of directeur zelf, dan wordt de klacht behandeld door de Compliance Officer.

B. Artikel 5

B.1 Een schriftelijke of via een elektronische communicatie ingediende klacht dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

B.2 De omschrijving waarover in sub c van dit artikel wordt gesproken, dient naar het oordeel van de klachtverantwoordelijke voldoende te zijn om de klacht naar behoren in behandeling te kunnen nemen.

C. Artikel 6

C.1 Telefonische klachten komen in eerste instantie binnen bij de accountmanager, in welk geval de accountmanager de klager verzoekt om de klacht schriftelijk of elektronische via participanten@hanzevast.nl in te dienen, overeenkomstig de vereisten opgenomen in artikel 5.

D. Artikel 7

D.1 Hanzevast capital N.V. 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.

E. Artikel 8

E.1 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker dan zal de fondscontroller als klachtverantwoordelijke deze medewerker van de ingediende klacht in kennis stellen. Indien de fondscontroller zelf degene is op wie de klacht

betrekking heeft, dan wordt de klacht tussen de fondscontroller en Compliance Officer besproken.

III BEHANDELING KLACHT

A. Artikel 9

A.1 Hanzevast capital N.V. is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

B. Artikel 10

B.1 Indien de klacht in behandeling wordt genomen, bevestigt degene die de klacht uit hoofde van artikel 4 in behandeling heeft genomen dit schriftelijk aan de klager.

C. Artikel 11

C.1 Eenvoudige klachten worden binnen twee weken na indienen van de klacht afgehandeld middels een schriftelijke reactie aan de klager. Complexe klachten worden binnen zes weken na indienen van de klacht afgehandeld middels een schriftelijke reactie aan de klager. Degene die de klacht in behandeling heeft genomen uit hoofde van artikel 4 meldt aan de klager in de schriftelijke communicatie overeenkomstig artikel 10 hoe lang de behandeltermijn zal zijn.

D. Artikel 12

D.1 Indien de termijn overeenkomstig artikel 11 niet haalbaar blijkt te zijn, wordt de klager hierover minimaal 1 week voor het verstrijken van deze periode schriftelijk bericht. In deze communicatie dient de reden van de vertraging en termijn waarbinnen wel gereageerd zal worden, opgenomen te zijn.

E. Artikel 13

E.1 De klachtverantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in

verhouding tot de argumenten van de klager;

- kan het dossier bespreken met een lid van de directie van Hanzevast capital N.V. als check op de eigen interpretatie;
- kan bij twijfel zijn voorgenomen standpunt laten toetsen door de Compliance Officer; en
- neemt een standpunt in en legt dit standpunt gemotiveerd vast in het klachtdossier.

IV AFHANDELING KLACHT

A. Artikel 14

A.1 Het contact met de klager verloopt via de klachtverantwoordelijke en/of de accountmanager. Als het een inhoudelijke klacht betreft wordt de schriftelijke motivatie voor het ingenomen standpunt omtrent de klacht door de klachtverantwoordelijke opgesteld. De klachtverantwoordelijke en/of de accountmanager stelt de klager door middel van een schriftelijke motivatie in kennis van het door Hanzevast capital N.V. ingenomen standpunt omtrent de klacht. De Compliance Officer ziet toe op het tijdig en juist omgaan met klachten, overeenkomstig de klachtenprocedure.

A.2 De voorgestelde oplossing wordt door de verantwoordelijk directeur Scheepvaart/Vastgoed en de Compliance Officer beoordeeld. Deze bepalen vervolgens hoe de klacht wordt afgehandeld. Er zijn (in beginsel) drie opties:

- de klacht wordt gegrond verklaard en er kan door de Hanzevast capital N.V. worden voldaan aan hetgeen de klager eist;
- de klacht wordt deels gegrond verklaard. Vanuit de Directie gaat er een schrijven naar de klager wat de oplossing is voor het geschil.
- de klacht is geheel ongegrond.

B. Artikel 15

B.1 Indien de klager niet akkoord gaat met het door Hanzevast capital N.V. ingenomen standpunt kan klager dit schriftelijk en gemotiveerd aangeven bij de Compliance Officer.

C. Artikel 16

C.1 Indien de standpuntenwisseling, volgend op de reactie van klager zoals omschreven in artikel 15, niet naar tevredenheid van klager of de Compliance Officer kan worden afgesloten en er sprake is van een blijvend geschil, wijst de Compliance Officer de

klager op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of bij de bevoegde rechtbank.

V BEHEER KLACHT

A. Artikel 17

A.1 De Compliance Officer, in zijn rol als toezichthouder op een juiste omgang met de klachtenprocedure, dient ervoor zorg te dragen dat in het klachtdossier van een klager ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- naam en adres gegevens van de klager;
- datum van indienen van de klacht;
- naam van de klachtverantwoordelijke;
- omschrijving van de klacht;
- datum en wijze van afhandeling van de klacht;
- gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

B. Artikel 18

B.1 Klachtdossiers worden ten minste gedurende de periode van één jaar bewaard nadat de klacht door de klachtverantwoordelijke is afgehandeld en door de Compliance Officer als afgehandeld is gearhiveerd.

C. Artikel 19

C.1 Alle klachten (ingediend, in behandeling en afgehandeld) worden centraal geregistreerd in het CRM systeem "Betty Blocks" van Hanzevast capital N.V. Omschreven wordt de aard van de klacht, datum/tijd veroorzaakt, datum/tijd constatering, betrokken personen, eventueel genomen maatregelen en de uiteindelijke gevolgen, indien mogelijk en aan de orde gekwantificeerd in een totaal schadebedrag. Het Hoofd Commercieel onderhoudt de klachtenregistratie en afhandeling in Betty Blocks, de Compliance Officer ziet toe op de juiste toepassing van de klachtenprocedure en het registratieproces.