

Klachtenprocedure Nederlandsche Vastgoed Investeringsmaatschappij N.V.

Artikel 1

Begripsbepalingen

In de Klachtenprocedure geldt dat, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven, de met een hoofdletter geschreven woorden de betekenis hebben die daaraan in bijlage 2 van het Prospectus is toegekend.

Artikel 2

Doel

De Klachtenprocedure beoogt richtlijnen vast te leggen die, door Nederlandsche Vastgoed Investeringsmaatschappij N.V. (NEDVIM) in geval van klachten door Obligatiehouders of andere betrokken partijen, bij de behandeling van deze klachten in acht dienen te worden genomen.

NEDVIM conformeert zich aan de richtlijnen zoals deze zijn opgesteld door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Artikel 3

Klachtverantwoordelijke

Teneinde op adequate wijze toe te kunnen zien op een juiste behandeling van klachten heeft NEDVIM een Klachtverantwoordelijke, zijnde een niet in gezagsverhouding tot de Directie en de organisatie staande persoon aangewezen.

De Klachtverantwoordelijke rapporteert regelmatig zijn bevindingen aan de Directie.

Artikel 4

Klachtdefinitie

Iedere melding van een Obligatiehouder of andere direct of indirect bij NEDVIM betrokken partij, waaruit blijkt dat bij de bedrijfsuitoefening van NEDVIM niet aan de verwachting wordt beantwoord, wordt beschouwd als een klacht.

Artikel 5

Meldingsprocedure

Klachten kunnen gemeld worden per telefoon: 088-6338400; per e-mail: obligatiehouders@nedvim.nl en per post: NEDVIM, t.a.v. de Directie, Postbus 1536, 6501 BM Nijmegen

Artikel 6

Klachtbehandeling

Bij de afhandeling van een klacht zullen navolgende stappen doorlopen worden:

- De klacht wordt vastgelegd in een klachtdossier, waarin o.a. zijn opgenomen:
 - De NAW-gegevens van de klager
 - De indieningsdatum van de klacht
 - De naam van de Klachtverantwoordelijke
 - De omschrijving van de klacht
 - De datum en de wijze van afhandeling van de klacht
 - De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht

- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

De klager krijgt binnen twee werkdagen een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen.

- De Klachtverantwoordelijke:

- neemt de klacht in behandeling, bestudeert de klacht en alle relevante informatie en wint eventueel informatie in bij de klager;
- bespreekt de klacht met de Directie van NEDVIM als check op zijn eigen interpretatie (het zogenaamde “vier ogen principe”);
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager uiterlijk binnen veertien dagen na binnenkomst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt; indien deze termijn als gevolg van de complexiteit van de klacht of anderszins niet haalbaar is, dan wordt hierover de klager schriftelijk geïnformeerd met vermelding van reden van de vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen zal worden gereageerd en
- legt het standpunt vast in het dossier.

Artikel 7

Geschilbeslechting

Indien de klager niet akkoord gaat met het ingenomen standpunt en blijft er ook na een uitwisseling van de standpunten een geschil, dan kan de klager, indien er nade sluiting van de standpuntwisseling sprake is van een blijvend geschil, binnen 3 maanden na de sluiting van de standpuntenwisseling een klacht indienen bij het KiFiD, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, . Een klacht kan uitsluitend bij het KiFiD worden ingediend, indien de Klachtenprocedure geheel is doorlopen.

Artikel 8

Beheer

De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende één jaar na ontvangst van de klacht bewaard.

De klachten worden centraal beheerd.

Er wordt een jaarverslag ten behoeve van de Directie opgesteld met daarin opgenomen de aard van de klachten, een analyse daarvan en eventuele maatregelen die zijn genomen om herhaling van een klacht te voorkomen.

Nijmegen, 20 mei 2009