

KLACHTENPROCEDURE DUISENBURGH

Stap	Door wie	Middelen	Procesbeschrijving
1. Ontvangst klacht/incident	Cliënt	Mondeling/Schriftelijk/ Elektronisch	<ul style="list-style-type: none"> - Melding van de klacht bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende binnen Duisenburgh. - Binnen 8 dagen na het moment waarop de cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de omissie van de medewerker van Duisenburgh, maar uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden.
2. Melding klacht bij klachtverantwoordelijke en compliance officer	Betrokken medewerker Duisenburgh	Schriftelijk/Elektronisch	<ul style="list-style-type: none"> - Melden van de klacht of het incident bij de klachtverantwoordelijke binnen Duisenburgh. - Klachtverantwoordelijke is leidinggevende van de medewerker en compliance officer
3. Informeren cliënt	Leidinggevende en/of compliance officer	Schriftelijk/Elektronisch	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënt wordt door leidinggevende of compliance officer gewezen op de klachtenregeling van Duisenburgh en deelt de cliënt mede dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). - Indien van toepassing worden het AFM vergunningnummer en het KiFiD aansluitnummer doorgegeven aan de cliënt. De cliënt kan op ieder gewenst moment inzage in zijn/haar klachtdossier krijgen.
4. Registratie en classificatie van de klacht	Leidinggevende en/of compliance officer	Klachtenregistratieformulier	<ul style="list-style-type: none"> - Alle klachten worden geregistreerd middels het klachtenregistratieformulier. - De klachtverantwoordelijke registreert en classificeert de klacht. - De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening (mondeling, schriftelijk of elektronisch) en wordt daarnaast geclassificeerd naar aard van de klacht (zijnde: werkwijze/bejegening, inhoudelijk, financieel of algemeen) en naar complexiteit (zijnde: eenvoudig of complex). - Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld. - Indien de klacht is afgehandeld, tekenen de betrokken medewerker van Duisenburgh en de klachtverantwoordelijke het klachtenregistratieformulier ten behoeve van het dossier.

<p>5. Behandeling van de klacht</p>	<p>Leidinggevende en/of compliance officer</p>		<ul style="list-style-type: none"> - De betrokken medewerker van Duisenburgh tracht in eerste instantie om samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van de klachtverantwoordelijke. - De klachtverantwoordelijke en/of compliance officer draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. - De klachtverantwoordelijke en/of compliance officer bevestigt de cliënt schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat deze binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de cliënt hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen zal worden gereageerd. - Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd. - De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt schriftelijk medegedeeld. - Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de klacht voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).
<p>6. Afhandeling van de klacht</p>	<p>Leidinggevende en/of compliance officer</p>		<ul style="list-style-type: none"> - De betrokken medewerker en vervolgens de klachtenverantwoordelijke (leidinggevende en/of compliance officer) zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. - De klachtverantwoordelijke is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier en het klachtenregister. - De klachtverantwoordelijke houdt het klachtendossier bij. - De klachtverantwoordelijke bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie. De klachtverantwoordelijke wint eventueel informatie in bij de cliënt. - De klachtverantwoordelijke beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de cliënt. - De klachtverantwoordelijke bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als controle op de eigen interpretatie (vier ogen principe). - De klachtverantwoordelijke neemt (eventueel na het inwinnen van juridisch advies) een standpunt in. - De klachtverantwoordelijke informeert de cliënt schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt - De klachtverantwoordelijke legt het standpunt vast op het klachtenregistratieformulier en in het klachtdossier.

7. Formeren klachtdossier	Compliance officer	Klachtenregistratieformulier / dossier in CRM systeem	<ul style="list-style-type: none"> - Er wordt een klachtdossier geformeerd door de compliance officer waarin de volgende gegevens worden vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> a. NAW-gegevens cliënt b. Indieningsdatum klacht c. Naam van de klachtverantwoordelijke d. Omschrijving van de klacht e. Datum en wijze van afhandeling van de klacht f. Gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht g. Status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)
8. Analyse van de klachten	Compliance officer	Klachtenregistratieformulier en klachtendossier	<ul style="list-style-type: none"> - De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de compliance officer. - De compliance officer brengt van de afhandeling van klachten een periodiek verslag uit aan de directie van Duisenburgh tijdens het directieoverleg. - De compliance officer rapporteert 2 maal per jaar de informatie over klachten aan de toezichhouder (AFM) conform het bepaalde in art. 26 lid 6 van de Gedelegeerde MiFID II Verordening (EU) 2017/565. - De compliance officer verwerkt de klachtgegevens en maakt een jaarlijkse analyse. - De compliance officer doet tevens aanbevelingen richting directie ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
9. Interne rapportage	Compliance officer		<ul style="list-style-type: none"> - Tijdens het directieoverleg worden de klachten door de compliance officer besproken. - Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland. - De compliance officer is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.
10. Preventieve actie	Compliance officer		<ul style="list-style-type: none"> - Op grond van de analyse van de compliance officer beslist de directie van Duisenburgh over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. - De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse besproken in het directieoverleg.
11. Beheer	Compliance officer		<ul style="list-style-type: none"> - De gegevens uit het klachtdossier worden opgenomen in het cliëntdossier en de bewaartermijn wordt daarmee gelijkgesteld aan die van het cliëntdossier. - Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten, worden centraal geregistreerd in het klachtenregister.

