

Klachtenbeleid

FirmQ Compliance Services BV (hierna: “FCS”) streeft naar de hoogst mogelijke kwaliteit van service. Om deze reden is het essentieel om een klacht onbevooroordeeld te accepteren en vervolgens de klacht op te lossen. **FCS** beschouwt dan ook klachtenmanagement als een essentieel onderdeel van hun dienstverlening.

1. Klachtbeleid

- 1.1 Het doel van de klachtenprocedure binnen **FCS** is:
- Het oplossen van een probleem van onze opdrachtgever.
 - Het herstellen van het mogelijk geschonden vertrouwen van onze cliënten.
 - Het verbeteren van onze dienstverlening op basis van de oorzaken van de klachten.
- 1.2 Deze procedure moet ervoor zorgen dat klachten adequaat worden beoordeeld en afgehandeld. Dit gebeurt gestructureerd en tijdig.

2. Governance

- Het Management Team wijst één van haar leden aan als verantwoordelijke klachtenmanager.
- De klachtenmanager is verantwoordelijk voor het opstellen, onderhouden en uitvoeren van dit beleid.
- Het Management moet het klachtbeleid goedkeuren waarna dit beleid van kracht wordt vanaf de datum die vermeld is op de voorpagina van dit beleidsstuk.
- De klachtenmanager evalueert jaarlijks de effectiviteit van dit beleid om zo te waarborgen dat de klachtafhandeling inherent is aan het relevante beleid van **FCS**. Wijzigingen aan dit beleid vereisen goedkeuring van het Management Team
- De klachtenmanager kan zo nodig externe adviseurs raadplegen.
- Het Management Team is te allen tijde in staat wijzigingen door te voeren in het beleid.

3. Procedure

- 3.1 De werkwijze voor de behandeling van een klacht:
- FCS** ontvangt klachten per telefonisch contact, e-mail, Whatsapp of via social media.
 - Na ontvangst van de klacht wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister.
 - De klachtenmanager onderzoekt of de klacht gegrond is, waarna de resultaten van dit onderzoek worden vastgelegd in het klachtenregister.
 - De klachtenmanager is bevoegd de klacht zelfstandig afhandelen. Indien compensatie noodzakelijk is of de kans op reputatieschade bestaat, stelt de klachtenmanager een memo op met de nodige bijlagen om de klachtafhandeling

te onderbouwen. Deze memo bevat tevens het oordeel over de gegrondheid van de klacht, alsmede de communicatie met de cliënt.

- De memo wordt in volledigheid samen met het klachtenregister ingeleverd bij het Management Team van **FCS**. Op basis van de nota nemen zij een besluit. Desgewenst vraagt het Management Team advies aan de compliance officer.

4. Communicatie met de klant

- 4.1 Na ontvangst van een klacht, dient de klachtenmanager binnen 48 uur contact op te nemen met de cliënt per e-mail, danwel telefonisch. Weekenden en verplichte vrije dagen vallen niet binnen deze responstijd. Met dit eerste contact wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt waar nodig nadere uitleg over de klacht gevraagd. . Indien de klacht niet direct opgelost kan worden, wordt de cliënt medegedeeld dat de klacht binnen twee weken zal worden afgehandeld. Na deze twee weken wordt opnieuw contact opgenomen met de cliënt.
- 4.2 Wanneer een klacht is opgelost, neemt de klachtenmanager binnen drie werkdagen contact op met de cliënt. Dit kan zowel per e-mail als telefonisch. Dit contact is gericht om te weten of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Indien nodig bezoekt het Management Team van **FCS** de opdrachtgever op locatie.

5. Het klachtenregister:

- 5.1 In het klachtenregister worden de volgende gegevens vastgelegd:
- Datum van ontvangst van de klacht.
 - Naam van cliënt, contactgegevens, adres, dossiernummer.
 - Duidelijke omschrijving van de klacht.
 - Proces waarop de klachten betrekking hebben.
 - Indien van toepassing datum van melding aan de klachtenmanager.
 - Oorzaak van de klacht.
 - Datum eerste reactie **FCS**.
 - Datum van terugkoppeling naar de cliënt, inclusief een uitleg van welke acties zullen worden ondernomen en wanneer de klacht is opgelost en wanneer er opnieuw contact wordt opgenomen met de cliënt.
 - Indien van toepassing het besluit van de klachtenmanager en de benodigde actie.
 - Datum definitieve afhandeling.
 - Beslissing welke afhandeling heeft plaatsgevonden.
 - Indien van toepassing de hoogte van de vergoeding.
 - Datum van verificatie met de klant of de klacht naar behoren is opgelost (service call of site visit).
 - Verbeterpunt voor **FCS**

6. Vertrouwelijkheid:

6.1 Medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling en registratie van klachten dienen een hoge mate van professionaliteit en vertrouwelijkheid in acht te nemen.

7. Publieke informatie:

7.1 Onderstaand staat de informatie over de klachtenprocedure die op de website van van FCS beschikbaar is:

'FCS doet haar uiterste best om u altijd de beste service te bieden. Daarom vinden wij het belangrijk om van u, onze cliënt, te horen indien wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan. Als er zaken zijn die u ons wilt voorleggen, kunt u een e-mail sturen naar contact@firmq.com. Zodra wij uw feedback hebben ontvangen, nemen wij binnen 48 uur telefonisch contact met u op. Uiterlijk twee weken nemen we nogmaals contact met u op met betrekking tot de opgestelde vervolgstappen naar aanleiding van uw feedback.

We streven naar volledige te verwerking uw feedback en het oplossen van eventuele klacht op te lossen.'

Den Haag, 1-4-2022