

# Klachtenprocedure

**StoneBridge Investments B.V.**

**Versie: 1.2, Den Haag, februari 2010**

## Inhoudsopgave

<b>Klachtenprocedure.....</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1 Rollen in processen .....	3
<b>2 Klachtenprocedure.....</b>	<b>3</b>
2.1 Doel procedure .....	3
2.2 Relevante wetgeving .....	4
2.3 Ontvangst klacht .....	4
2.4 Afwikkeling klacht.....	5
2.5 Registratie afwikkeling .....	5
2.6 Evaluatie klachten .....	6






## Klachtenprocedure

De proceseigenaar is er voor verantwoordelijk dat betrokken medewerkers geïnformeerd zijn over de geldende procedures en ziet er op toe dat de procedures worden nageleefd.

	Relatiecategorie	Naam	Kenmerk
	Wie	Compliance officer	Proces eigenaar
	Wanneer	Laatste wijziging	1 februari 2010

## 1 Inleiding

### 1.1 Rollen in processen

	Relatiecategorie	Naam	Kenmerk
	Wie	Compliance officer	Compliance officer
	Wie	Directievoorzitter	Managing Director
	Wie	Klachtcoördinator	Office Manager
	Wie	Klachtenafhandelaar	N/A
	Wie	Directie	Statutaire directieleden gezamenlijk

## 2 Klachtenprocedure

### 2.1 Doel procedure

De klachtenprocedure zorgt ervoor dat klachten op een verifieerbare, zorgvuldige en consistente wijze worden afgehandeld en dat de afhandeling binnen een redelijke termijn plaatsvindt.

Onder een klacht wordt verstaan: *“Iedere melding van een cliënt, consument of deelnemer waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is dat, gelet op de teleurstelling bij de cliënt, consument of deelnemer dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële onderneming”.*

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een klacht kan ook worden geuit op de jaarlijkse vergadering van participanten in een beleggingsinstelling die door StoneBridge Investments, een dochtermaatschappij of deelneming van StoneBridge Investments wordt beheerd. Alle klachten van cliënten, consumenten of deelnemers (hierna: “klagers”) over financiële diensten of financiële producten van StoneBridge Investments danwel dochtermaatschappijen of deelnemingen van StoneBridge Investments worden afgewikkeld conform deze procedure.

Beleggingsonderneming StoneBridge Investments B.V. is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) en aanvaardt de uitspraken van deze geschillencommissie als bindend advies.

## 2.2 Relevante wetgeving

Art. 4:17 Wft  
Hoofdstuk 7 Bgfo Wft

Het doel van de wetgeving is om ervoor te zorgen dat een beheerder, beleggingsonderneming, clearinginstelling of financiële dienstverlener (hierna: “financiële onderneming”) beschikt over een klachtenprocedure zodat klachten op een juiste manier worden afgehandeld.

De klachtanalyse is gericht op het identificeren van maatregelen om de prestatie van de financiële onderneming structureel te verbeteren.

Een financiële onderneming is in beginsel verplicht zich bij een klachteninstituut aan te melden.

## 2.3 Ontvangst klacht

Het proces van klachtafhandeling begint op het moment van binnenkomst van de klacht en eindigt met de uiteindelijke afhandeling van de klacht.

Een klacht die per post, fax of mail wordt ontvangen door een medewerker wordt doorgegeven aan de Klachtcoördinator die ervoor zorgt dat de klacht wordt ingeschreven in het klachtenregister.

Dit register omvat de volgende gegevens:

- naam en adres van degene die de klacht heeft ingediend
- de klacht, met de dagtekening van ontvangst
- een omschrijving van de klacht
- het betreffende product
- een beschrijving van de manier waarop de klacht is afgehandeld
- een uniek volgnummer.

De Klachtcoördinator maakt een dossier aan waarin alle correspondentie met betrekking tot een klacht wordt bijgehouden. Tevens wordt daarin de voortgang met betrekking tot de afhandeling van de klacht opgenomen.

Een medewerker maakt melding van een telefonische klacht door het invullen van een klachtenformulier. Dit meldingsformulier wordt doorgegeven aan de Klachtcoördinator die ervoor zorg draagt dat de klacht wordt ingeschreven in het klachtenregister.

De Klachtcoördinator stuurt een kopie van de klacht / het meldingsformulier naar de Directievoorzitter.

De klager wordt binnen tien werkdagen door de Klachtcoördinator op de hoogte gesteld van het feit dat de klacht in behandeling is genomen. Ook wordt de klager mede gedeeld wat de doorlooptijd van afhandeling van de klacht is (zes weken bij eenvoudige klachten, drie maanden bij complexe klachten, zie ook tijdslijn). De Directievoorzitter bepaalt of het een eenvoudige klacht of complexe klacht betreft in samenspraak met de Klachtafhandelaar.

	Relatiecategorie	Naam	Kenmerk
	Wie	Klachtcoördinator	Uitvoeren

## 2.4 Afwikkeling klacht

De Klachtcoördinator bepaalt in samenspraak met de Directievoorzitter wie de klacht afhandelt (de Klachtafhandelaar). Op basis hiervan wordt een kopie van de klacht naar de Klachtafhandelaar gestuurd. De Klachtcoördinator handelt nooit zelf een klacht af.




Indien de klacht schriftelijk wordt afgehandeld, stelt de Klachtafhandelaar een brief op welke wordt geaccordeerd door de Directievoorzitter en ondertekend door de Directie.

Indien de afhandeling van de klacht mondeling gebeurt, wordt het besprokene altijd schriftelijk bevestigd aan de klager. Deze bevestiging wordt opgesteld door de medewerker die het gesprek met de klager heeft gevoerd. De brief wordt geaccordeerd door de Directievoorzitter en ondertekend door de Directie.

Wanneer het een klager betreft die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, met een klacht tegen StoneBridge Investments wordt hij er door de Klachtafhandelaar c.q. medewerker in de brief c.q. schriftelijke bevestiging op gewezen dat, wanneer hij zich niet kan verenigen met het definitieve standpunt van StoneBridge Investments hij binnen drie maanden zijn klacht kan voorleggen aan KiFiD.

Een kopie van de schriftelijke afhandeling of van de bevestiging van de mondelinge behandeling wordt door de Klachtafhandelaar aan de Klachtcoördinator gestuurd.

Wanneer een klager een klacht voorlegt aan KiFiD of een gerechtelijke procedure start om alsnog zijn gelijk te halen, zal StoneBridge Investments daarvan bericht ontvangen in de vorm van bijv. een brief van KiFiD of een dagvaarding. Een dergelijke brief of dagvaarding of ander schrijven wordt meteen doorgestuurd aan de Directievoorzitter. Deze coördineert de verdere afhandeling van de geschillenprocedure c.q. gerechtelijke procedure.

	Relatiecategorie	Naam	Kenmerk
	Wie	Directievoorzitter	Verantwoordelijk
	Wie	Klachtafhandelaar	Uitvoeren
	Wie	Klachtcoördinator	Uitvoeren

## 2.5 Registratie afwikkeling

De Klachtcoördinator is verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking van de afwikkeling van de klacht. De Klachtcoördinator is degene die het dossier bewaart.

Daarnaast zorgt de Klachtafhandelaar ook dat er een kopie van de klacht (en de afhandeling daarvan) wordt opgenomen in het werkdossier van de betreffende medewerker zodat zichtbaar is dat er een klacht is ingediend.

Klachtendossiers worden 5 jaar bewaard.

	Relatiecategorie	Naam	Kenmerk
	Wie	Klachtafhandelaar	Uitvoeren
	Wie	Klachtcoördinator	Uitvoeren





## 2.6 *Evaluatie klachten*

De Klachtcoördinator overlegt periodiek, éénmaal per kwartaal, met de Directievoorzitter over de klachten die in de afgelopen periode zijn binnengekomen en de voortgang met betrekking tot de afwikkeling van alle openstaande klachten. De Directievoorzitter beslist of de klacht wordt besproken in de Directie. Indien een klacht in de Directie wordt besproken, ontvangt de Klachtcoördinator een uittreksel uit de notulen van de vergadering van de Directie ten behoeve van het dossier.

De Compliance Officer beoordeelt periodiek aan de hand van het klachtenregister de frequentie en aard van de ontvangen klachten. Hierover brengt hij eens per jaar verslag uit aan de Directie.

Hij draagt er zorg voor dat, indien nodig, de betreffende afdelingen verbetervoorstellen formuleren en bespreekt deze met de betreffende afdeling. Indien partijen het eens zijn over de verbetervoorstellen, zullen in overleg met de betreffende proceseigenaar de procedures worden aangepast.

De Compliance Officer rapporteert aan de Directie over de doorgevoerde verbetervoorstellen.

	Relatiecategorie	Naam	Kenmerk
	Wie	Compliance officer	Adviseren
	Wie	Directievoorzitter	Verantwoordelijk
	Wie	Klachtcoördinator	Uitvoeren
	Wie	Directie	Uitvoeren