



FDR Risk B.V.
Veerhaven 14
3016 CJ Rotterdam
The Netherlands
+31 (0)10 200 48 76
www.fdr-risk.com
info@fdr-risk.com

KLACHTENPROCEDURE

Table of contents

Table of contents.....	2
1. Doelstelling	3
2. Verantwoordelijkheden	3
3. Procedures	3
3.1 Indiening klacht.....	3
3.2 Ontvangstbevestiging	3
3.3 Behandeling klacht.....	3
3.4 Afronding.....	3
4. Externe instanties	4
5. Toezicht en documentatie	4

1. Doelstelling

Deze klachtenprocedure heeft tot doel dat klachten van cliënten en relaties van FDR Risk B.V. zorgvuldig, transparant en tijdig worden behandeld. Het waarborgen van een correcte behandeling draagt bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening en versterkt het vertrouwen in de organisatie.

2. Verantwoordelijkheden

- Directie: eindverantwoordelijk voor een correcte behandeling van klachten.
- Klachtenfunctionaris: verantwoordelijk voor registratie, opvolging en communicatie met de klager.
- Medewerkers: verplicht om signalen van klachten direct door te geleiden aan de klachtenfunctionaris.

3. Procedures

3.1 Indiening klacht

Een klacht kan schriftelijk (per brief of per e-mail) worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Contactgegevens:

FDR Risk B.V.

Veerhaven 14

3016 CJ Rotterdam

complaints@fdr-risk.com

3.2 Ontvangstbevestiging

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

3.3 Behandeling klacht

Binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een inhoudelijke reactie gegeven. Indien meer tijd nodig is, wordt dit met reden aan de klager gecommuniceerd, inclusief de verwachte afhandeldatum.

3.4 Afronding

De klachtenfunctionaris doet een voorstel voor oplossing of geeft gemotiveerd aan waarom de klacht (deels) ongegrond wordt verklaard.

4. Externe instanties

Indien een klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), mits het een consument of kleinzakelijke ondernemer betreft en er een verzekering via FDR Risk B.V. is afgesloten onder nummer 300.018639.

Gegevens Kifid:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel: (070) 333 89 99
www.kifid.nl

Het is ook mogelijk om de klacht aan de burgerlijke rechter voor te leggen. Wanneer een procedure bij de rechter wordt gestart, kan de klacht niet meer via het Kifid worden behandeld.

5. Toezicht en documentatie

Alle klachten en de opvolging daarvan worden geregistreerd in het interne klachtenregister. De directie ontvangt periodiek een overzicht van binnengekomen klachten en de wijze van afhandeling.

Het beleid en de procedure worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast.