



meer vermogen voor ondernemers

Caballero Fabriek  
Saturnusstraat 60-75  
2516 AH Den Haag

t 070 385 15 30

e [info@npex.nl](mailto:info@npex.nl)

i [www.npex.nl](http://www.npex.nl)

# Klachtenprocedure NPEX B.V.

Juli 2015



## Inhoud

1. Inleiding
2. Klachten, wijze van indiening en vereisten
3. Taken Klachtverantwoordelijke
4. Behandeling van Klachten
5. Procedure van behandeling
6. Termijnen
7. Afhandeling Klacht
8. Follow up
9. Administratie en registratie
10. Rapportage



## 1. Inleiding

NPEX wil succesvol zijn als MKB-Beurs. Dat kan alleen met tevreden cliënten. Het hebben en hanteren van de juiste procedures voor het afhandelen van cliëntreacties / klachten is essentieel.

NPEX hanteert voor het oplossen van klachten hierbij de volgende “business principals”:

- Een Klacht van een cliënt wordt **altijd** zorgvuldig, verifieerbaar en consistent behandeld.
- NPEX zal **altijd** haar best doen de Klacht naar tevredenheid op te lossen
- Klachten worden **altijd** gezien door NPEX als een gelegenheid om de dienstverlening te verbeteren
- De cliënt krijgt, indien hij schriftelijk (brief/fax/e-mail) een Klacht deponereert, **altijd** binnen 48 uur een schriftelijke bevestiging van ontvangst van zijn Klacht
- Indien een Klacht met een gelijke strekking meer dan 3 keer is binnengekomen wordt **altijd** een analyse van de Klacht op bedrijfsproces niveau uitgevoerd.

De Manager Listing is verantwoordelijk voor een correcte en snelle afhandeling van Klachten van cliënten en onderhoudt een Klachtenregister. Zij rapporteert schriftelijk aan de directie van NPEX en de Compliance Officer over de aard en het aantal klachten.

Het Manager Listing is verantwoordelijk voor het aandragen van oplossingen die voortkomen uit structurele klachten.

### **NPEX is op de volgende wijze te bereiken:**

- Via de website: [www.npex.nl](http://www.npex.nl)
- Via e-mail: [info@npex.nl](mailto:info@npex.nl)
- Per telefoon: 070-385 15 30  
Op werkdagen bereikbaar van 09:00 tot 17:00 uur.
- Per post: NPEX B.V.  
De Caballerofabriek  
Saturnusstraat 60-75  
2516 AH Den Haag



In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. **NPEX:** NPEX B.V.
- b. **Klacht:** iedere schriftelijke melding aan NPEX van een cliënt van NPEX, 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 gelet op de teleurstelling bij de cliënt dat dit aandacht verdient op een hoog niveau in de organisatie van NPEX;
- c. **Relatie:** de cliënt van NPEX die een Klacht indient en/of diens gemachtigde;
- d. **Klachtverantwoordelijke:** Manager Listing van NPEX, voor zover zij niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
- e. **Klachtenregister:** het klachtenregister van NPEX.

## 2. Klachten, wijze van indiening en vereisten

Klachten kunnen op de volgende manier ter kennis worden gebracht van de NPEX organisatie:

### 2.1 Mondeling

Uitsluitend Klachten die per e-mail of per brief/fax bij NPEX worden ingediend worden door NPEX in behandeling genomen.

Indien een klacht per telefoon ter kennis van NPEX wordt gebracht wordt de Relatie verzocht zijn /haar klacht per e-mail of per brief bij NPEX in te dienen ten einde de klacht in behandeling te kunnen nemen.

### 2.2 Brief / Fax

De Klacht per brief/fax wordt (op werkdagen) bij binnenkomst geregistreerd in het Klachtenregister en aan Relatie wordt binnen 2 werkdagen per post/fax bevestiging van ontvangst verstuurd.

### 2.3 E-mail

De Klacht per e-mail wordt (op werkdagen) bij binnenkomst geregistreerd in het Klachtenregister en aan Relatie wordt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst (e-mail) naar de cliënt gestuurd.



## **2.4 Vereisten aan het indienen van de Klacht**

Een schriftelijke of via e-mail ingediende Klacht dient ondertekend te zijn en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de Relatie;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht.

De omschrijving als bedoeld in sub c van dit artikel, dient naar het oordeel van de Klachtverantwoordelijke voldoende te zijn om de Klacht naar behoren te kunnen behandelen. De Klachtverantwoordelijke informeert de Relatie uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de Klacht indien dit niet het geval is.

## **3. Taken Klachtverantwoordelijke**

De Klachtverantwoordelijke:

- a. bestudeert het dossier waarop de Klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle informatie die benodigd is voor een zorgvuldige behandeling van de Klacht;
- b. wint voor zover noodzakelijk voor een adequate behandeling van de Klacht nadere informatie in bij de Relatie;
- c. hoort indien noodzakelijk de betrokken medewerker van NPEX;
- d. beoordeelt het Klachtdossier;
- e. bespreekt het Klachtdossier met een lid van de directie van NPEX; en neemt een gemotiveerd standpunt in en legt dit standpunt vast in het Klachtdossier en informeert de Relatie
- f. informeert de Relatie over het standpunt van NPEX betreffende de Klacht;

## **4. Behandeling van Klachten**

Klachtverantwoordelijke analyseert binnengekomen Klachten, voert deze op in het Klachtenregister en bepaalt of een nader onderzoek nodig is.

Indien Klachtverantwoordelijke de Klacht heeft geanalyseerd en opgelost, voert hij dit op in het Klachtenregister.



Indien Klachtverantwoordelijke is niet in staat is de klacht te analyseren stuurt hij deze Klacht direct door naar het verantwoordelijk lid van de directie van NPEX.

## **5. Procedure van behandeling**

De behandeling van een Klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De directie van NPEX heeft de Manager Listing van NPEX aangewezen als verantwoordelijke persoon voor het afhandelen van Klachten (Klachtverantwoordelijke). Indien de Klacht betrekking heeft op de Manager Listing van NPEX zelf zal een lid van de directie van NPEX als de Klachtverantwoordelijke optreden.

NPEX neemt een Klacht die, ook na een herhaald verzoek aan de Relatie, niet in overeenstemming met de vereisten als genoemd in artikel 2.4 wordt ingediend, niet in behandeling. De Relatie wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

NPEX is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen indien de Klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar vóór indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden. Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de Relatie hierover binnen twee weken na ontvangst van de Klacht geïnformeerd.

Indien de Klacht in behandeling wordt genomen, bevestigt de Klachtverantwoordelijke dit schriftelijk uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de Klacht aan de Relatie. Tevens wordt hierbij vermeld binnen welke termijn de Klacht zal worden afgehandeld.

Indien een Klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker van NPEX kan de Klachtverantwoordelijke deze persoon over de ingediende Klacht in kennis stellen. Indien de Relatie dit niet wenselijk acht, dient de Relatie dit aan de Klachtverantwoordelijke te melden. Indien de Klachtverantwoordelijke van mening is dat het voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is om de betreffende medewerker van NPEX over de Klacht te horen, zal de Klachtverantwoordelijke hier toe overgaan ondanks het bezwaar van de Relatie.



## 6. Termijnen

Een Klacht wordt in beginsel uiterlijk binnen zes weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging door NPEX of acht weken na het indienen van de Klacht afgehandeld. Dit geschiedt door middel van een brief of e-mail namens NPEX aan de Relatie. Indien de complexiteit van de Klacht vereist dat de Klachtverantwoordelijke een langere behandeltermijn nodig heeft, wordt de Relatie hierover schriftelijk zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Indien de Klachtverantwoordelijke nadere informatie nodig heeft van de Relatie voor de behandeling van de Klacht, vraagt de Klachtverantwoordelijke de Relatie deze informatie te verstrekken. Tevens geeft de Klachtverantwoordelijke daarbij een termijn voor de beantwoording. De termijnen als hierboven bedoeld worden verlengd met de door de Klachtverantwoordelijke gegeven termijn voor het verstrekken van de gevraagde nadere informatie.

## 7. Afhandeling Klacht

De Klachtverantwoordelijke stelt de Relatie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het standpunt van NPEX over de Klacht. Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van de Klacht stelt de Klachtverantwoordelijke de Relatie in kennis van de mogelijkheid om de Klacht binnen drie maanden na ontvangst van het standpunt van NPEX in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) en van de mogelijkheid om het geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter.

Indien de Relatie niet akkoord gaat met het door de Klachtverantwoordelijke, namens NPEX, ingenomen standpunt kan de Relatie dit schriftelijk en gemotiveerd aangeven bij de Klachtverantwoordelijke.

Indien de standpuntenwisseling, volgend op de reactie van Relatie zoals hierboven omschreven, niet naar tevredenheid van Relatie of de Klachtverantwoordelijke kan worden afgesloten en er sprake is van een blijvend geschil, wijst de Klachtverantwoordelijke de Relatie wederom op de mogelijkheid om de Klacht binnen drie maanden na ontvangst van het standpunt van NPEX in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële



Dienstverlening (KiFiD) en op de mogelijkheid om het geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter.

## 8. Follow up

De Klachtverantwoordelijke houdt in het klachtenregister bij of de Relaties worden nagebeld om te informeren of de Klacht naar tevredenheid is opgelost.

## 9. Administratie en registratie

Van elke klacht wordt in het Klachtregister bijgehouden waarin is opgenomen:

- a. naam en adres gegevens van de Relatie;
- b. naam van de Klachtverantwoordelijke die de Klacht heeft behandeld;
- c. omschrijving van de Klacht met dagtekening van ontvangst van de Klacht;
- d. gevoerde correspondentie met betrekking tot de Klacht;
- e. datum van afhandeling van de Klacht;
- f. een beschrijving van de wijze waarop de Klacht is afgehandeld.
- g. Indicatie of Klacht leidt tot analyse op bedrijfsniveau.
- h. Uniek Klachtnummer

De Compliance Officer van NPEX is verantwoordelijk voor het Klachtenregister.

Een Klachtdossier wordt, nadat de Klacht door de Klachtverantwoordelijke, namens NPEX, is afgehandeld tenminste gedurende de periode van één jaar, bewaard.

## 10. Rapportage

De Klachtverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van de directie van NPEX en de Compliance Officer met betrekking tot de klachten en de voortgang. Dit zal regelmatig door middel van een schriftelijke rapportage plaatsvinden.

De directie zal bepalen welke maatregelen er genomen moeten/kunnen worden om in de toekomst (structurele) problemen te voorkomen.