

# Behandeling van Klachten



---

Wanneer Cardano een klacht ontvangt, zal Cardano de klacht onderzoeken en haar standpunt binnen een redelijke termijn aan de cliënt meedelen. Cardano zal de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de cliënt bevestigen en zal altijd in begrijpelijke taal met de cliënt communiceren.

Om een ontvangen klacht goed te kunnen onderzoeken, kan het noodzakelijk zijn voor Cardano om:

- Vast te stellen of de persoon die de klacht heeft ingediend, bevoegd is om de cliënt te vertegenwoordigen, indien deze persoon niet de cliënt zelf is;
- De cliënt of derde partijen te verzoeken (aanvullende) informatie te overleggen;
- De cliënt (geheel of gedeeltelijk) doorsturen aan een derde partij, indien de klacht van de cliënt niet ziet op de dienstverlening die door Cardano is verricht.

Cardano zal de klacht onderzoeken en vaststellen of de klacht van de cliënt standhoudt en op welke wijze de cliënt eventueel schadeloos gesteld kan worden. Cardano zal haar standpunt aan de cliënt communiceren. Wanneer het standpunt van Cardano niet (volledig) tegemoet komt aan de eis van de cliënt, dat gaat het standpunt van Cardano vergezeld van een goed onderbouwde uitleg van het standpunt van Cardano. Tevens zal Cardano de cliënt informeren dat de cliënt de mogelijk heeft om zijn klacht voor te leggen aan een alternatieve entiteit voor geschillenbeslechting of zijn klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

Een lijst met Nederlandse alternatieve entiteiten voor geschillenbeslechting is hier te vinden:

[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm)

Er kan contact worden opgenomen met de compliance officer van Cardano om een klacht in te dienen of om een update te vragen over een reeds ingediende klacht.

Voor Cardano Risk Management B.V. is de compliance officer Sandra Dijkgraaf, email:

[s.dijkgraaf@cardano.com](mailto:s.dijkgraaf@cardano.com)