

Behandeling van Klachten

November 2023

Wanneer Cardano Risk Management B.V. ("CRMBV") een klacht ontvangt, zal CRMBV de klacht onderzoeken en haar standpunt binnen een redelijke termijn aan de cliënt meedelen.

CRMBV 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 CRMBV 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 naar een derde partij, indien de klacht van de cliënt niet ziet op de dienstverlening die door CRMBV is verricht.

CRMBV zal de klacht onderzoeken en vaststellen of de klacht van de cliënt standhoudt en op welke wijze de cliënt eventueel schadeloos gesteld kan worden. CRMBV zal haar standpunt aan de cliënt communiceren.

Wanneer het standpunt van CRMBV niet (volledig) tegemoet komt aan de eis van de cliënt, dan gaat het standpunt van CRMBV vergezeld van een goed onderbouwde uitleg van het standpunt van CRMBV. Tevens zal CRMBV de cliënt informeren dat de cliënt de mogelijkheid 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

Er kan contact worden opgenomen met de compliance officer van CRMBV om een klacht in te dienen of om een update te vragen over een reeds ingediende klacht via het volgende emailadres: compliancenl@cardano.com