

LifeGoals.

LifeGoals Financial Services Ltd

(gereguleerd door de Cyprus Securities & Exchange Commission, licentienummer 232/14)

Beleid inzake klachtenafhandeling

Inhoud

Beleid inzake klachtenafhandeling	1
1. Inleiding	3
2. Procedures	3
3. Klachten van klanten oplossen	3
4. Registervoering	5
5. PEPP-gerelateerde klachten	5

1. Inleiding

Conform de implementatie van de Markets in Financial Instruments Directive (MiFID) en in overeenstemming met de bepaling van de Directive for the Authorisation and Operating Conditions of Cyprus Investment Firms (DI144-2007-01), heeft Emergo Wealth effectieve en transparante procedures opgesteld, geïmplementeerd en bijgehouden voor de professionele, objectieve en afhandeling van klachten die zijn ontvangen van Retailklanten of potentiële Retailklanten, en om een register te voeren van iedere klacht en de maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen. Dergelijke procedures en registers zijn de verantwoordelijkheid van de Administratie-/Backofficeafdeling.

De Interne Auditor houdt toezicht op de implementatie van het Bedrijfsbeleid en de procedures met betrekking tot Klachten van Klanten.

2. Procedures

De volgende gegevens moeten worden gedocumenteerd

- De identiteit van de Klant die de klacht heeft ingediend
- De identiteit van de werknemer die de dienst aan de Klant heeft geleverd
- de afdeling waarop de betreffende werknemer betrekking heeft
- de ontvangstdatum van de klacht
- de details van de klacht - volledige beschrijving
- de omvang in financiële termen van de potentiële schade die de Klant beweert te hebben geleden
- De datum en in het kort de inhoud van het antwoord van het Bedrijf op de genoemde klacht

3. Klachten van Klanten oplossen

Het hoofd van de Administratie-/Backofficeafdeling is verantwoordelijk voor het documenteren van alle klachten die door het Bedrijf zijn ontvangen. Klachten kunnen worden ingediend:

- Per post naar: 12 Demostheni Severi Street, 1090 Nicosia, Cyprus (T.a.v. Complaints Handling Officer)
- Via e-mail naar: complaints@emergowealth.net
- Telefonisch bereikbaar op: +357 22449122
- Per fax op: +357 22780589

Alle klachten moeten binnen 5 werkdagen na ontvangst schriftelijk worden bevestigd. De schriftelijke bevestiging die naar de Klager wordt verzonden, bevat de gegevens over de naam en de hoedanigheid van de persoon die de klacht behandelt. Afhankelijk van de ernst van de klacht kan deze ontvangstbevestiging ook een voorgestelde oplossing bevatten.

Na ontvangst van een klacht door het Bedrijf zal het Hoofd van de Administratie-/Backofficeafdeling proberen de klacht binnen 5 werkdagen op te lossen. Na het oplossen van het probleem zal het Hoofd van de Administratie-/Backofficeafdeling, indien van toepassing, de toegekende maatregelen of uitleg vastleggen.

In het geval dat het probleem niet binnen 5 werkdagen is opgelost, of als de maatregel betrekking heeft op acties van andere afdelingen, dient het Hoofd van de Administratie-/Backofficeafdeling de klacht van de Klant door te geven aan de Chief Operating Officer. Er moet een bevestigingsbrief worden verzonden naar de Klager, waarin wordt vermeld dat de klacht nog wordt onderzocht en dat de Klager na voltooiing wordt geïnformeerd over het resultaat.

De Chief Operating Officer zal de details van de klacht van de Klant die aan hem is voorgelegd, zorgvuldig beoordelen. Zodra de Chief Operating Officer de aard van de klacht van de Klant volledig begrijpt, kan hij ook met de Klant communiceren om de aard en gevolgen van de klacht volledig te begrijpen, indien van toepassing. Tegelijkertijd zal de Chief Operating Officer alle relevante Afdelingshoofden met betrekking tot de klacht van de Klant onderzoeken en coördineren, totdat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Indien het onderzoek niet binnen vier weken na het indienen van de klacht wordt afgerond, zal de Klager schriftelijk worden geïnformeerd over de voortgang van het onderzoek, de reden waarom het Bedrijf de klacht niet binnen het bovengenoemde tijdsbestek kon oplossen en een indicatie over wanneer verder contact zal worden opgenomen.

De Chief Operating Officer zal de Raad van Bestuur en de juridisch adviseur van het Bedrijf ten minste eenmaal per jaar op de hoogte stellen van alle klachten van Klanten die aan hem worden gemeld.

In gevallen waarin klachten van Klanten betrekking hebben op de Administratie-/Backofficeafdeling, heeft de Compliance Officer van het Bedrijf de verantwoordelijkheid en zal hij de nodige inspanningen ondernemen om de klacht op te lossen volgens dezelfde procedures als hierboven beschreven.

Alle beslissingen met betrekking tot klachten van Klanten dienen schriftelijk te worden meegedeeld aan Klanten (inclusief elektronische mail) en kopieën dienen te worden bewaard door de Administratie-/Backofficeafdeling. De beslissingen met betrekking tot klachten met betrekking tot de Administratie-/Backofficeafdeling zullen ook worden bewaard door de Compliance Officer.

In het rapport dat naar de Klager wordt verzonden, wordt duidelijk uitgelegd:

- Het resultaat van het onderzoek
- De aard en voorwaarden van elk aanbod van schikking dat het Bedrijf bereid is te doen om de Klacht naar tevredenheid op te lossen, of
- De redenen voor het weigeren van een schikkingsaanbod

Het rapport vermeldt ook dat als de Klager niet binnen één maand na ontvangst van het rapport aangeeft ontevreden te zijn, het Bedrijf de klacht als afgehandeld zal beschouwen.

Het Bedrijf zal de Klager ook informeren dat zij de klacht voor verder onderzoek kunnen voorleggen aan de Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) met een kopie van de laatste reactie. Het Bedrijf zal samenwerken met CySEC indien het besluit om haar eigen onderzoek uit te voeren met betrekking tot de klacht van een Klant.

4. Registervoering

Het Bedrijf zal alle klachten gedurende een periode van minimaal **vijf** jaar bewaren. De Verantwoordelijke Afdeling is de Administratie-/Backofficeafdeling. Dossiers worden in fysieke en elektronische vorm bewaard.

Naar aanleiding van het bovenstaande zal de Compliance Officer voor klachten van Klanten met betrekking tot de Administratie-/Backofficeafdeling ook een kopie van de relevante klachten van de Klant bewaren, indien van toepassing.

5. PEPP-gerelateerde klachten

Klanten kunnen een klacht indienen via het platform op <https://www.lifegoals.eu/legal/en>. Het volgende vormt de procedure voor de behandeling van de klacht:

De afdeling Persoonlijke pensioenen & investeringen zal toezicht houden op meldingen van klachten.

Een functionaris van de bovengenoemde afdeling is verantwoordelijk voor het beoordelen van de aard van de klacht en het delegeren ervan aan de juiste afdeling. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn de volgende afdelingen verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten (lijst is niet volledig):

Aard van de klacht	Afdeling
Technisch probleem (d.w.z. toegang tot account, mislukte aanmelding, problemen met het account)	Administratie/Informatietechnologie
Beleggingen	Portefeuillebeheer
Accountsaldo en gerelateerde vragen	Financiën

Kosten en vergoedingen	Verkoop
Andere juridische kwesties	Afdeling Compliance

De respectievelijke functionaris zal de Compliance Officer op de hoogte stellen van de betreffende klacht en actie, zodat deze dienovereenkomstig kan worden geregistreerd.

Het Bedrijf zal zich inspannen om klachten van Klanten te beantwoorden, hetzij elektronisch, hetzij op een ander duurzaam medium. De reactie behandelt alle punten die binnen een adequaat tijdsbestek en uiterlijk 15 werkdagen na de datum van ontvangst van de klacht zijn ingediend. In uitzonderlijke gevallen, wanneer het niet mogelijk is om binnen 15 werkdagen een reactie te geven vanwege omstandigheden die buiten de controle van het Bedrijf vallen, wordt een voorlopig antwoord verzonden, waarin duidelijk de redenen voor de vertraging worden vermeld en de deadline waarop de Klant het definitieve antwoord ontvangt. In elk geval wordt de definitieve reactie uiterlijk 35 werkdagen na ontvangst van de klacht verstrekt.

Als de klacht niet kan worden opgelost, moet de kwestie worden doorgestuurd naar de Compliance Officer. De Compliance Officer kan vervolgens indien nodig verder escaleren naar het Senior Management.

De Compliance Officer dient een dossier te bewaren.

De Klant kan een klacht bij CySEC indienen of een klacht voor schadevergoeding indienen bij de Financiële Ombudsman.