

Klachtenregeling TeslinCS

Inleiding

TeslinCS staat voor dienstverlening op hoog professioneel en kwalitatief niveau. Klachten dienen dan ook voorkomen te worden. Indien onverhoopt een belanghebbende een klacht heeft over (de dienstverlening door) TeslinCS, dan is een transparante en toegankelijke procedure voor de afhandeling van die klacht vereist, teneinde verdere schade voor de belanghebbende en/of TeslinCS te voorkomen. TeslinCS kent daarom een regeling die voorziet in de adequate afhandeling van klachten. Deze klachtenregeling, die vastgesteld is door aandeelhouders en Raad van Commissarissen, is gepubliceerd op de website van TeslinCS.

Indiening klacht

- Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij (de compliance officer van) TeslinCS. In geval van een telefonische klacht wordt de klager verzocht de klacht schriftelijk in te dienen bij (de compliance officer van) TeslinCS. De medewerker, die de klacht ontvangt, beschrijft de inhoud van de klacht uitgebreid en legt dit schriftelijk vast in een klachtenformulier. Dit formulier met de eventuele schriftelijke klacht dient te worden overhandigd aan de compliance officer.
- De compliance officer kwalificeert de klacht op mogelijke impact voor de organisatie en bespreekt de klacht met de directie. Een klacht wordt door TeslinCS geadmistreerd in het klachtenregister. In dit klachtenregister worden de gegevens van de afzender van de klacht, de datum van de klacht alsmede de aard en inhoud van de klacht vermeld.

Behandeling klacht intern

- In eerste instantie wordt de klacht door de directie behandeld. De directie beoordeelt of er sprake is van een gegronde (serieuze) klacht over (de dienstverlening door) TeslinCS. Indien dit niet het geval is, wordt de klager per ommegaande (bij voorkeur binnen twee weken) hiervan schriftelijk met redenen omkleed in kennis gesteld.
- Indien er sprake is van een gegronde klacht zal de directie de ontvangst van de klacht eveneens per ommegaande aan de klager bevestigen, waarbij aan de klager een afschrift van deze klachtenprocedure zal worden verstrekt. Tevens zendt de directie een afschrift van de klacht door aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen van TeslinCS. De directie zal binnen een redelijke termijn - gestreefd wordt naar een termijn van maximaal 28 dagen na bevestiging van de ontvangst van de klacht - schriftelijk op de klacht reageren. De Directie doet aan de Raad van Commissarissen een voorstel over de te nemen maatregelen teneinde de gerezen problemen op te lossen en herhaling te voorkomen.

Informatieverstrekking aan klager

- De directie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- Tegen een besluit over de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld, onverminderd het recht van de klager om zich tot de burgerlijke rechter te wenden.

Evaluatie

De directie evalueert jaarlijks deze klachtenregeling alsmede de klachten zoals vastgelegd in het klachtenregister en treft, zo nodig, corrigerende en/of preventieve maatregelen.

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 1 januari 2014.