

September 2020

Scotch Whisky International

Klachtenprocedure

Wet financiële dienstverlening schrijft voor dat als een belegger een klacht heeft over een financieel product of een financiële dienst, deze zich in eerste instantie dient te wenden tot de financiële dienstverlener om een zogenaamde 'interne' klachtenprocedure te starten. Bij een eenvoudige klacht heeft de dienstverlener vervolgens 6 weken om te reageren, bij een complexe klacht staat een periode van 3 maanden. Komen de belegger en de dienstverlener niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de belegger zich binnen 3 maanden na ontvangst van het definitieve standpunt van de dienstverlener te wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Ons primaire doel is het adequaat afhandelen van uw klachten, waarbij het verbeteren/herstellen van de klanttevredenheid ons uitgangspunt is, zowel op de korte als op de lange termijn. We streven ernaar om klachten binnen 14 dagen af te handelen.

U wordt vriendelijk verzocht uw klacht schriftelijk; per brief of per e-mail bij ons aan te leveren ter attentie van onze SWI Compliance Officer:

Adres: Industriekade 18a, 2171 HV, Sassenheim, of
Mail: admin@swi1.com.

U ontvangt per ommegaande een ontvangstbericht van de klacht.

Uw klacht zal in de regel door onze Compliance Officer worden afgehandeld, uiteraard in goed overleg met de directie. De Compliance Officer is verantwoordelijk voor:

- onderzoek: het achterhalen van de oorzaak van de klacht;
- het zorgdragen voor een snelle oplossing, al dan niet in overleg met collega's of ingeschakelde derden;
- het structureel wegnemen van de oorzaak van de klacht, in overleg met de directie;
- implementatie van de oplossing/verbeteringen;
- status en alle relevante documentatie van de klacht bijhouden in de klachtendatabase;
- terugkoppeling naar u als belegger.

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in onze klachtendatabase met vermelding van o.a. de naam van de belegger, de klachtencode en een korte omschrijving van de klacht alsmede de behandelaar van de klacht.