

Klachtenbeheerproces

I. Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen zal de afdeling Compliance van de PronoKal Group de ontvangst van de ingediende aangifte bevestigen. Zo nodig kan de persoon die de aangifte heeft gedaan worden verzocht verduidelijkingen en/of aanvullende informatie te verstrekken.

Na indiening van de aangifte zal een identificatienummer worden verstrekt waarmee de status kan worden gevolgd.

II. Classificatie

Alle ontvangen aangiften zullen grondig worden onderzocht en geanalyseerd. Indien de aangifte met voldoende bewijsmateriaal wordt gestaafd en geloofwaardig is, zal een onderzoeksprocedure worden ingesteld. Vervolgens zal de zaak in de meeste gevallen worden toegewezen aan de nalevingsfunctionaris, die verantwoordelijk zal zijn voor het leiden van het feitenonderzoek.

III. Vertrouwelijk onderzoek

Het onderzoek heeft tot doel, in de mate van het mogelijke, de juistheid van de gemelde feiten vast te stellen, na te gaan of deze feiten een inbreuk vormen op de interne voorschriften of op de wet, en de identiteit vast te stellen van de persoon of personen die er verantwoordelijk voor zijn.

Het gehele onderzoek is vertrouwelijk. Indien het echter voor een grondig onderzoek van de gemelde feiten noodzakelijk wordt geacht, wordt de strikt noodzakelijke informatie eventueel met derde partijen gedeeld, waarbij zo weinig mogelijk personen betrokken zijn.

IV. Beslissing en bekendmaking

Zodra het interne onderzoek is afgerond, zal worden besloten of er sprake is van een inbreuk en, zo ja, zullen passende maatregelen worden getroffen.

Ten slotte wordt de persoon die de aangifte heeft gedaan in kennis gebracht van het resultaat van het verrichte onderzoek, tenzij er omstandigheden zijn die aanwijzen om de getrokken conclusies vertrouwelijk te houden.