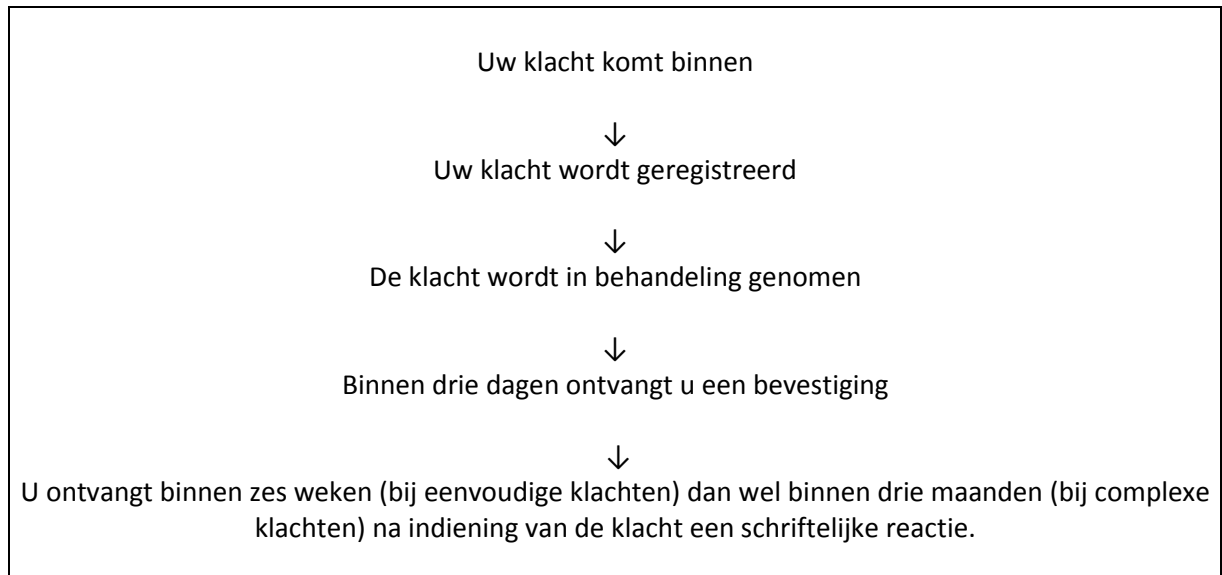


## Klachtenprocedure

Indien u onverhoopt een klacht heeft over de dienstverlening van Da Vinci Pensioenadvies kunt u deze telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie bij Da Vinci Pensioenadvies indienen. Da Vinci Pensioenadvies zal de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk behandelen volgens de hieronder vermelde klachtenprocedure.



Op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) is Da Vinci Pensioenadvies tevens aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, kortweg: Kifid. Aansluiting bij Kifid garandeert relaties een onpartijdige behandeling van klachten.

## Bewaarplicht adviesdossiers

1. Cliëntadviezen worden zorgvuldig en met in achtneming van de voor de onderneming geldende waarborgen voor vakbekwaamheid en cliëntadvisering opgesteld.
2. Van iedere cliënt is een cliëntdossier beschikbaar met algemene gegevens en documentatie. Uitgebrachte specifieke adviezen en onderdelen daarvan m.b.t. impactvolle producten, worden separaat in/bij het cliëntdossier bewaard, in fysieke of elektronisch reconstrueerbare/printbare vorm.
3. Adviesdossiers worden tenminste 5 jaar bewaard in elektronische vorm dan wel in geschrift. Da Vinci Pensioenadvies zorgt voor een back-up van de elektronische dossiers voor het geval van computerstoring of uitval. Vanzelfsprekend zal de wet- en regelgeving omtrent bescherming van de privacy van opdrachtgevers in acht worden genomen.
4. Elk adviesdossier met betrekking tot impactvolle producten bevat de voor het advies noodzakelijke gegevens en documentatie:
  - het cliëntprofiel
  - analyses en berekeningen
  - de overwegingen voor het gegeven advies en de motivering van de adviseur
  - afspraken over de nazorg nadat het betreffende product is gekocht
  - eventueel een aantekening als de cliënt een beslissing heeft genomen die niet in overeenstemming is met het advies van de adviseur
5. De adviseur is verantwoordelijk voor het verzamelen en op geordende wijze opslaan van gegevens in het cliënt- en adviesdossier van een cliënt.