

Richtlijnen

voor het indienen van een klacht

Wat doet Atradius Dutch State Business?

Atradius Dutch State Business NV (Atradius DSB), een volledige dochteronderneming van de Atradius Groep, voert de Nederlandse exportkredietfaciliteit namens de Nederlandse staat uit. Atradius DSB biedt een reeks verzekerings- en garantieproducten die zijn ontwikkeld om de risico's van non-betaling voor exporteurs van kapitaalgoederen, internationaal opererende bouwbedrijven, banken en investeerders tot een minimum te beperken. Door deze risico's te verzekeren maken we exporttransacties van Nederlandse bedrijven mogelijk. In tegenstelling tot een bank die een lening verstrekt, heeft Atradius DSB echter geen directe formele zakelijke relatie met de klanten van de Nederlandse exporteur, hun kopers.

Waarom heeft Atradius DSB een klachtenmechanisme?

Zoals is uitgelegd in onze beleidsverklaringen inzake Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Mensenrechten, en in het Milieu- en sociaal beleidsdocument¹, streven we ernaar zo transparant mogelijk te zijn en verantwoording af te leggen over onze activiteiten en onze omgang met belanghebbenden. We streven naar een hoogwaardige dienstverlening aan al onze belanghebbenden, zoals bijvoorbeeld degenen die gebruik maken van onze producten en diensten: de Nederlandse exporteurs en financiële instellingen. We realiseren ons echter dat niemand perfect is en dat u mogelijk een klacht heeft over ons, onze producten of diensten, of over de projecten die we ondersteunen.

Atradius DSB verwelkomt uw klachten, niet alleen omdat we hopen dat de kwestie tot uw tevredenheid kan worden opgelost, maar ook omdat we, door middel van onderzoek en analyse, proberen vast te stellen of klachten betrekking hebben op incidentele fouten of fouten van onze kant of op meer structurele kwesties. Dit helpt ons vervolgens om onze producten, procedures en diensten te optimaliseren en, voor zover we invloed kunnen uitoefenen, om bij te dragen aan het voorkomen of adresseren van sociale- of milieukwesties in de projecten die we ondersteunen.

We hebben een due diligence-proces opgezet om de financiële risico's en de impact op het milieu, de maatschappij en de mensenrechten van onze verzekerde ex-

¹ <https://atradiusdutchstatebusiness.nl/nl/artikel/mvo.html#>

porttransacties te identificeren en te beoordelen. Als onderdeel van deze due diligence onderzoeken we of het project, waar de goederen of diensten van de Nederlandse exporteurs voor bestemd zijn, een klachtenmechanisme op operationeel niveau heeft, zodat lokale belanghebbenden hun klachten en grieven over het project kunnen melden.

Een op operationeel niveau goed ontworpen klachtenmechanisme verhoogt de kans op een bevredigende lokale oplossing van klachten. Als dat mechanisme echter niet toereikend is, of als degene die de klacht indient, vreest voor enige vorm van vergelding, en de klacht verband houdt met een door Atradius DSB-verzekerde transactie, dan komt ons eigen klachtenmechanisme in beeld. Wanneer dat het geval is dan zal onze aanpak van een dergelijke klacht eerlijk, objectief en rechtvaardig zijn.

Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door individuen, groepen, bedrijven, gemeenschappen en andere partijen die bezorgd zijn of zouden kunnen worden over de activiteiten van Atradius DSB zelf of de projecten die wij ondersteunen².

Klachten kunnen bijvoorbeeld worden ingediend door:

- belanghebbenden die gebruik maken van onze producten en diensten, zoals exporteurs en financiële instellingen; of
- iedereen die in het projectgebied woont of die een economisch of ander belang in het gebied heeft: werknemers van het project, lokale gemeenschappen of degenen die afhankelijk zijn van dit gebied voor hun levensonderhoud. Zij kunnen

een klacht indienen op voorwaarde dat zij kunnen aantonen dat zij zullen worden beïnvloed door de activiteiten of gevolgen van activiteiten in verband met een door Atradius DSB gedekt exportcontract.

Kan iemand mij en/of mijn gemeenschap vertegenwoordigen?

Ja. Wanneer een persoon of een organisatie namens u een klacht indient, moet die vertegenwoordiger of organisatie schriftelijk bewijs leveren dat u hen de bevoegdheid hebt gegeven om u te vertegenwoordigen.

Kan ik een anonieme klacht indienen?

Anonieme klachten kunnen worden ingediend. Dit kan echter de reikwijdte van ons onderzoek beperken. Als onderdeel van onze klachtenprocedure gaan we graag in dialoog met degene die de klacht heeft ingediend om het probleem te beoordelen en, indien mogelijk, op te lossen, maar uiteraard zijn contactgegevens nodig om dit te bereiken.

Kan ik vragen om mijn informatie als vertrouwelijk te behandelen?

Ja, dat kan. Vermeld in uw klacht of u wenst dat uw identiteit en / of de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Deze informatie zal niet worden vrijgegeven zonder de toestemming van de partij die deze heeft verstrekt.³

Waarover kan de klacht gaan?

De klacht kan betrekking hebben op:

- het functioneren van het Atradius DSB-personeel, de behandeling van informatie, het aanvraagproces en / of de uitkomst van dit proces;

- een tekortkoming van Atradius DSB om te voldoen aan haar eigen beleid;
- negatieve milieu- en sociale gevolgen, mensenrechtenschendingen of andere schadelijke gevolgen, die degene die een klacht indient raken en verband houden met Nederlandse export of financiering die gedekt wordt door een verzekering van Atradius DSB; en
- zaken als fraude, omkoping, corruptie en / of het witwassen van geld die gerelateerd kunnen worden aan Nederlandse export of financiering verzekerd door Atradius DSB.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Klachten kunnen schriftelijk, per e-mail of per post worden ingediend. U kunt de klacht in het Engels of Nederlands indienen via:

- e-mail: complaints.dsb@atradius.com
- mail: tav. Klachtenmanager, Atradius Dutch State Business, Postbus 8982, 1006 JD Amsterdam, Nederland

We sturen u binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht.

Welke informatie moet ik opgeven in mijn klacht?

Wanneer u een klacht indient zouden we graag de volgende informatie willen ontvangen:

- uw naam en contactgegevens, inclusief het land waar u woont. Als u ervoor kiest om anoniem te blijven, moet u er rekening mee houden dat we mogelijk geen informatie kunnen verifiëren en dat we geen dialoog kunnen aangaan;
- of u wenst dat uw identiteit en / of de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld;

² Categorie A-projecten die we in overweging hebben, worden voorafgaand aan het aanbieden van de dekking op onze website gepubliceerd. Tijdens deze ex-ante openbaarmakingsperiode hebben derden de mogelijkheid om inbreng te leveren of bezwaren te uiten die zij in verband met dit project kunnen hebben. Deze zorgen worden niet behandeld als klachten maar maken deel uit van ons consultatieproces om onze due diligence te informeren. Raadpleeg voor deze procedure ons beleid tot openbaarmaking van informatie (IDP) en ons E & S-beleidsdocument

³ De bescherming van persoonsgegevens wordt gewaarborgd door de Wet Openbaarheid van Bestuur die van toepassing is op de diensten die Atradius DSB namens de Nederlandse staat levert.

- indien van toepassing: de naam, contactgegevens en een bewijs van bevoegdheid van de vertegenwoordiger om u te vertegenwoordigen;
- de aard en locatie van het project in kwestie en de naam (indien bekend);
- een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de ervaren schade, impact of risico die van invloed op u is of kan zijn. Als u documenten hebt die u relevant acht, of als u bewijs heeft van de schade of van de gevolgen, voeg deze dan toe aan uw klacht;
- een beschrijving van de stappen die al zijn genomen om de ervaren schade, gevolgen of risico's aan te pakken of om de situatie op te lossen;
- indien van toepassing, een indicatie van welke beleidsregels van Atradius DSB lijken te zijn geschonden;
- wat u hoopt te bereiken met uw klacht: dat wil zeggen wat voor oplossing of remedie u zoekt; en
- indien van toepassing, een overzicht van de al genomen stappen en overleg met relevante verantwoordelijke partijen, om de klacht aan te pakken of op te lossen.

Wat gebeurt er nadat een klacht is ingediend?

De volgende stappen worden ondernomen nadat u onze bevestiging van ontvangst van de klacht heeft ontvangen:

- Ontvankelijkheidsonderzoek van de klacht
- Screening van de klacht
- Beoordeling van de klacht
- Oplossing van de klacht (indien mogelijk)

A. Ontvankelijkheidsonderzoek van uw klacht

Klachten gericht tegen Atradius DSB worden allemaal geregistreerd en krijgen een identificatienummer om ervoor te zorgen dat ze correct worden beheerd. Onze Klachtenmanager zal bepalen of een klacht binnen de reikwijdte van het klachtenmechanisme van Atradius DSB valt en u wordt onmiddellijk

op de hoogte gebracht wanneer een klacht ontvankelijk wordt verklaard. De Nederlandse staat zal ook op de hoogte worden gesteld, aangezien Atradius DSB namens de Staat handelt. Als blijkt dat de klacht buiten het de reikwijdte van onze activiteiten valt, ontvangt u een brief waarin de redenen voor die beslissing worden uiteengezet.

B. Screening van de klacht

De Klachtenmanager van Atradius DSB zal de klacht screenen en evalueren om te bepalen hoe deze moet worden behandeld. De Klachtenmanager zal:

- contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend om een volledig beeld te krijgen van de aard en achtergrond van de klacht;
- contact opnemen met de relevante afdelingen binnen Atradius DSB om relevante informatie over de transactie waarnaar de klacht verwijst te verifiëren.

De screening wordt afgesloten met een besluit over hoe verder te gaan en een voorstel over het verdere verloop van de behandeling.

C. Beoordeling van de klacht

Op basis van de screening van de klacht zal de Atradius DSB Klachtenmanager beoordelen of en hoe de klacht kan worden opgelost. Tijdens deze beoordeling wordt degene die de klacht heeft ingediend geraadpleegd en kan het zijn dat aanvullende informatie nodig is om de klacht verder te beoordelen. De Klachtenmanager kan ook andere Atradius DSB-medewerkers betrekken bij de beoordeling en, indien nodig, een onafhankelijke consultant. De uitkomst van de beoordeling zal met degene die de klacht heeft ingediend worden besproken.

D. Oplossing van de klacht

Afhankelijk van de aard van de klacht, de beoordeling door ATRADIUS DSB en het overleg met degene die de klacht heeft ingediend, kunnen verschillende opties worden aanbevolen om het

probleem op te lossen.

Bijvoorbeeld:

- actie door Atradius DSB;
- dialoog;
- bemiddeling met de hulp van een externe bemiddelaar; of
- een compliance audit.

Resultaat van de klachtenprocedure

De Klachtenmanager van Atradius DSB kan een klacht afsluiten indien een oplossing die aan beide partijen voldoet, is bereikt. Indien het ernaar uitziet dat verder zoeken naar een oplossing niet zinvol of productief is, dan kan de klacht ook worden afgesloten. Degene die de klacht heeft ingediend en de Nederlandse staat zullen schriftelijk op de hoogte worden gebracht van de beslissing.

Toezicht houden op de uitvoering van de oplossing kan worden beschouwd als een onderdeel van de uitkomst van de klachtenprocedure.

Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht aan de Nederlandse staat voorleggen:

ministerie van Financiën
Afdeling EKI
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
E-mail: Atradius DSB-klachten@minfin.nl

Interne rapportage

De Atradius DSB Klachtenmanager zal regelmatig aan het Atradius DSB Management Team en de Groep Klachtenmanager rapporteren over de voortgang van de behandeling van alle klachten, met speciale aandacht voor:

- aanbevelingen voor concrete stappen, die specifieke problemen in een klacht kunnen adresseren en die onze processen kunnen verbeteren;
- de lessen die we kunnen trekken uit de processen van dialoog of bemiddeling die niet succesvol zijn gebleken en waarvoor geen verdere actie mogelijk is.

Vertrouwelijkheid en openbaarmaking

Het klachtenmechanisme geeft prioriteit aan de vertrouwelijkheid van informatie boven het daadwerkelijke product of uitkomst. De redenering hierachter is dat een open en flexibele houding ten opzichte van het oplossen van problemen waarschijnlijker is als het afwikkelingsproces met een redelijk niveau van vertrouwelijkheid wordt uitgevoerd. Daarom zal communicatie met partijen in de loop van dat proces als vertrouwelijk worden beschouwd. Soortgelijke beperkingen zijn van toepassing wanneer vertrouwelijke bedrijfsinformatie tijdens onderzoeken wordt ontvangen.

Ten behoeve van transparantie zal Atradius DSB in haar jaarverslag het aantal ontvangen klachten opnemen en, met toestemming

van de betrokken partijen, de resultaten die zijn gerealiseerd.

Bestaat er een specifiek tijdsduur voor het proces?

Aan het begin van het proces bespreekt de Atradius DSB Klachtenbeheerder de tijdsduur met degene die de klacht heeft ingediend. Voor de eerste fasen van het proces hanteren we het volgende schema:

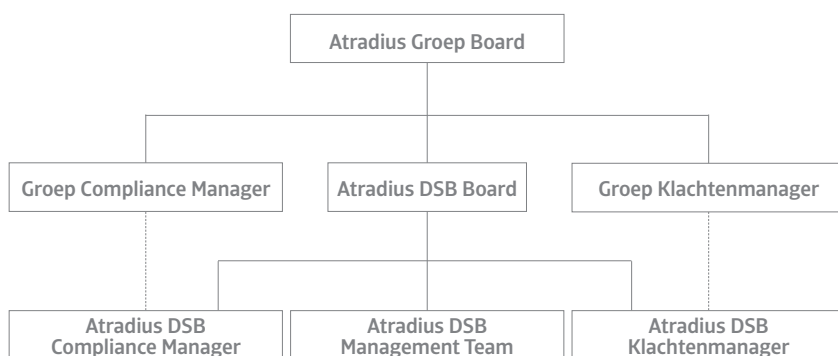
- A. Ontvankelijkheidsonderzoek: 2 werkdagen
- B. Screening van de klacht: 10 werkdagen
- C. Beoordeling: 30 werkdagen
- D. Behandeling: afhankelijk van de uitkomst van de beoordeling

Hoe garandeert Atradius DSB voldoende onafhankelijkheid bij de behandeling van mijn klacht?

De Atradius DSB Klachtenmanager is verantwoordelijk voor een onpartijdige behandeling van de

klacht. Na beoordeling van de klacht zal het managementteam van Atradius DSB de voorgestelde uitkomst beoordelen. Indien er een belangenconflict is met de andere activiteiten van de Klachtenmanager dan is de raad van bestuur van Atradius DSB verantwoordelijk, ondersteund door de Groep Klachtenmanager. Als de klacht betrekking heeft op de Atradius DSB-raad zelf, is de Groep Klachtenmanager verantwoordelijk voor de beoordeling van de klacht.

Atradius DSB's Compliance Manager zal controleren of de procedure correct wordt gevolgd. Mogelijke afwijkingen van de procedure worden gerapporteerd aan de raad van Atradius DSB en de Groep Compliance Manager.



Atradius
David Ricardostraat 1
Postbus 8982, 1006 JD Amsterdam
Nederland
Tel. 020 553 2693

Handelsregister Amsterdam 33226495
Geregistreerd:
Atradius Dutch State Business NV
www.atradiusdutchstatebusiness.nl