# XIII. Procedures voor de behandeling van klachten van cliënten

U moet over efficiënte en transparante procedures beschikken voor een snelle, eerlijke en consistente behandeling van klachten van cliënten.

In dit verband moet u zorgen voor:

* een beschrijving van deze procedures publiceren ;
* cliënten in staat stellen kosteloos klachten tegen u in te dienen ;
* een standaard klachtenmodel ontwikkelen en beschikbaar stellen aan uw cliënten;
* een register bijhouden van alle ontvangen klachten en de opvolging die eraan is gegeven ;
* klachten tijdig en billijk af te handelen;
* de resultaten van het onderzoek van de klacht binnen een redelijke termijn aan de cliënten mee te delen

Voor de minimale inhoud van uw procedures nodigen wij u uit om de specifieke gedelegeerde handelingen over dit onderwerp te raadplegen: « [*Gedelegeerde verordening (EU) 2022/2117 van de Commissie van 13 juli 2022 tot aanvulling van Verordening (EU) 2020/1503 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot technische reguleringsnormen tot nadere bepaling van de vereisten, standaardmodellen en procedures voor klachtenbehandeling*](https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2022-12/13-07-2022_regulation_2117_nl.pdf)».

Beschrijf deze procedures in uw vergunningsaanvraag (artikel 12, lid 2, o) van Verordening (EU) 2020/1503).

|  |
| --- |
| Beschrijf uw vastgestelde procedures voor de behandeling van klachten van cliënten, met inbegrip van de termijn waarbinnen potentiële klagers in kennis zullen worden gesteld van een besluit over de klacht, zoals bepaald in Gedelegeerde Verordening van de Commissie (EU) 2022/117 van de Commissie. |
|  |