



Winwinner Crowd BV  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

# Klachtenbehandeling Winwinner

## Inleiding

Een klacht kan belangrijke informatie bevatten in het kader van de kwaliteit van de dienstverlening van Winwinner en haar organisatie. Het is daarom belangrijk om de regels en procedures inzake een deugdelijk klachtenbeheer te formaliseren in een beleidskader en procedure teneinde het respect met de vooropgestelde regels binnen Winwinner te garanderen.

Een klacht wordt door begrepen als een uiting door een natuurlijk- of een rechtspersoon van ontevredenheid ten opzichte van Winwinner met betrekking tot de verlening van haar activiteiten en/of het al dan niet nakomen van bepaalde afspraken, contractueel of niet.

Als klager wordt begrepen, een natuurlijk persoon of rechtspersoon van wie wordt aangenomen dat hij een klacht in overweging kan laten nemen door Winwinner of die al een klacht heeft ingediend.

Deze procedure is van toepassing op de volgende personen:

- iedere gedelegeerde bestuurder van Winwinner;
- iedere niet-uitvoerende bestuurder van Winwinner;
- iedere werknemer van Winwinner, zowel met een vast-, een tijdelijk- als een stagecontract; en
- iedere persoon die onder een zelfstandig statuut diensten verleent aan Winwinner en welke opgenomen zijn in het organigram.

Winwinner stelt deze procedure ter beschikking aan alle relevante personen en brengt deze hiervan ook uitdrukkelijk op de hoogte zodat deze het belang van elke klacht kunnen overwegen, alsook de instructies van deze procedure strikt navolgen.

De gedelegeerd bestuurders (hierna "effectieve leiding") zijn verantwoordelijk voor de organisatie van een optimale en efficiënte klachtenbeheersfunctie die het mogelijk maakt klachten eerlijk te onderzoeken en eventuele belangenconflicten vast te stellen en te beperken.



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

Het is van groot belang dat alle medewerkers van Winwinner deze procedure nauwgezet opvolgen en respecteren. Immers is deze procedure in grote mate gebaseerd op verplichtingen die wettelijk op Winwinner van toepassing zijn. Het niet-naleven van de procedures betekent in vele gevallen ook een inbreuk tegen de wetgeving. In het kader van eventuele klachten is het van belang te kunnen aantonen dat Winwinner haar interne procedures heeft nageleefd. Dit verhoogt de kans dat Winwinner in het kader van een klachtenprocedure haar correct handelen kan aantonen. Het belang van het naleven van de procedures en het toepassen van de controles kan dan ook niet voldoende worden beklemtoond.

## Procedure

### 1. Ontvangst van een klacht

Iedere medewerker die een klacht, mondeling of schriftelijk, ontvangt of kennis heeft van, dient:

- met de nodige aandacht en respect deze klacht te aanhoren of te lezen, ook al meent de medewerker ab initio dat hieromtrent iedere gegrondheid ontbreekt;
- steeds onverwijld en rechtstreeks deze klacht te melden aan de effectieve leiding.

De melding omvat minstens volgende informatie:

Datum en wijze (mondeling/schriftelijk) waarop de klacht werd ontvangen;

- Naam van de klager;
- Omschrijving van de klacht: volledig, feitelijk correct, afdoende, duidelijk en verstaanbaar;
- Documentatie en bijlagen ter staving, toelichting en duiding;
- Naam van de medewerker(s);
- Standpunt van de medewerker aan wie de klacht gericht is betreffende de oplossing of behandeling van de klacht;
- Risico-weging van de klacht waarbij er specifiek gelet wordt op de prioriteit en de eventuele gevolgen.

De melding wordt naar de effectieve leiding gestuurd voor verder onderzoek.

Indien de effectieve leiding zelf melding krijgt van een klacht, wordt dit naar de raad van bestuur gestuurd voor verder onderzoek.



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

## **2. Informatieverstrekking aan klager**

De effectieve leiding brengt, uiterlijk binnen de 7 werkdagen na kennisname van de klacht, de klager op de hoogte van de ontvangst van de klacht door middel van een persoonlijke email ter attentie van de klager met daarin vermelding van volgende elementen:

- de bevestiging van ontvangst van de klacht;
- de melding dat deze ten gronde zal behandeld worden; en
- een vooropgestelde termijn die nodig is om tot een oplossing/antwoord te komen.

## **3. Rapportering aan de effectieve leiding en/of raad van bestuur**

Op basis van de ontvangen informatie wordt elke klacht steeds door de effectieve leiding onderzocht. Indien de effectieve leiding zelf melding krijgt van een klacht, wordt deze op de eerstvolgende raad van bestuur gerapporteerd en behandeld. In beide gevallen worden onderstaande elementen in rekening genomen:

- De informatie over de klacht;
- Standpunt Winwinner;
- Antwoord;
- Opvolging;
- Corrigerende maatregelen;
- Andere relevante informatie en documentatie.

Indien de klacht echter een dermate hoog risicobelang heeft, wordt de voltallige raad van bestuur per direct gerapporteerd.



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

#### **4. Klachtendossier**

Elk klachtendossier dient met de nodige relevante documenten en bewijsstukken te worden samengesteld zodat de klacht op een eerlijke wijze onderzocht kan worden en eventuele belangenconflicten vastgesteld kunnen worden.

Een degelijk dossier dient de volgende zaken te bevatten:

- correspondentie,
- gemaakte afspraken,
- interne communicatie,
- analyse van gegevens/feiten/beweringen die werden aangehaald

In samenspraak en overleg met de betrokken medewerker(s), wordt de klacht geïnterpreteerd en geanalyseerd. Er wordt bepaald wie ze zal oplossen, binnen welke termijn (deadlines) en wie voor welk antwoord verantwoordelijk is.

De klacht wordt intern en steeds met de nodige discretie behandeld. Indien de klacht rechtstreeks betrekking heeft op de medewerker van Winwinner, zal indien nodig, een andere medewerker betrokken worden bij het behandelen van de klacht.

#### **5. Antwoord en akkoord**

Van zodra een antwoord betreffende de klacht wordt geformuleerd, wordt deze overgemaakt aan de klager, minstens schriftelijk en eventueel voorafgegaan met een mondelinge toelichting. De effectieve leiding brengt, uiterlijk binnen de 30 kalenderdagen de klager op de hoogte van de beslissing van de klacht.

Als het niet mogelijk is om binnen de verwachte termijn te reageren dan dient de effectieve leiding de klager tevens op de hoogte te brengen van de oorzaken van de opgelopen vertraging, evenals een nieuwe termijn van beslissing mee te delen.

Het antwoord dient volledig, feitelijk correct, afdoende, duidelijk en verstaanbaar te zijn. Technische termen worden afgeraden.

Indien de klager akkoord is met het genomen besluit wordt het dossier gesloten en het klachtenticket definitief geregistreerd in het klachtenregister. De klacht is hiermee afgehandeld.



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

Indien er geen akkoord is, zal Winwinner hem/haar desgevallend doorverwijzen naar de toezichthouder (FSMA). In ieder geval kan de klager in parallel een gerechtelijke procedure opstarten.

## **6. Belangenconflict**

Indien de klacht het gevolg is van een potentieel belangenconflict zal de effectieve leiding de zaak met extra aandacht behandelen. Wanneer de claim een mogelijk belangenconflict laat verschijnen dat niet in het belangenconflictregister is opgenomen, wordt dit register aangevuld en het beleid inzake het beheer van belangenconflicten aangepast.

## **7. Klachtenregister**

Alle ontvangen klachten worden gebundeld in een klachtenregister, en gebruikt door de effectieve leiding voor analyse – en rapporteringsdoeleinden met als doel:

- Een indicatie te geven over het (on)tevredenheidsniveau in het kader van de dienstverlening door Winwinner;
- De kwaliteit van de dienstverlening van Winwinner te verhogen en correctieve oplossingen aan te moedigen en te implementeren;
- Zekerheid te hebben dat elk probleem wordt behandeld;
- Een definitieve en structurele oplossing te vinden voor recurrente problemen.

## **8. Formulier “Melding klacht”**

	Formulier
--	-----------



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

<b>ONTVANGST KLACHT</b>	Datum: Naam medewerker:
<b>IDENTIFICATIE</b>	Indiener klacht:
<b>OMSCHRIJVING KLACHT</b>	Klacht: Betrokken medewerker:
<b>STANDPUNT MEDEWERKER</b>	Analyse klacht: Voorgestelde oplossing
<b>RISICO + MOGELIJKE GEVOLGEN</b>	Laag: Gemiddeld: Hoog:
<b>ANTWOORD WINWINNER</b>	Antwoord: Datum:
<b>AKKOORD ANTWOORD</b>	Ja: Neen:



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

<b>EVENTUELE OPVOLGING</b>	
<b>AFHANDELING</b>	Klacht is beëindigd:  Doorverwijzing:

## 9. Informatie klachtenprocedure

### Introductie

Onderstaande informatie m.b.t. de klachtenprocedure geeft een gedetailleerde omschrijving van de manier waarop een klacht kan worden ingediend.

### Identificatie

Winwinner Crowd BV – [www.Winwinner.be](http://www.Winwinner.be)

Winwinner Crowd BV , besloten vennootschap, met maatschappelijke zetel te Oudenaardse Steenweg 21 te Gent - België. Ingeschreven in het rechtspersonenregister en geïdentificeerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0723.682.356, hier genoemd "Winwinner".

Winwinner is op [DATUM] erkend als alternatief financieringsplatform door de FSMA, overeenkomstig de Verordening (EU) 2020/1503 betreffende Europese Crowdfundingdienstverleners voor bedrijven.



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

## Beheer van klachten

In overeenstemming met de geldende regelgeving met betrekking tot de status van Alternatief Financieringsplatform, voldoet Winwinner aan een beleid voor schadebeheer en heeft het procedures opgezet om klachten van klanten effectief te behandelen. Om een klacht te richten aan Winwinner, stuur een brief naar het volgende adres: Oudenaardse Steenweg 21 , 9000 Gent – België en/of een email naar [info@Winwinner.be](mailto:info@Winwinner.be).

Winwinner verbindt zich ertoe de ontvangst van elke klacht te bevestigen binnen de 7 werkdagen na ontvangst van de klacht. Winwinner verbindt zich ertoe om elke klacht te beantwoorden binnen een termijn van maximaal één maand na ontvangst van de klacht.

Binnen deze termijn reageert Winwinner op de verzoeken van de klant om informatie over de behandeling van zijn klacht. Winwinner informeert de klant in het geval dat bijzondere, naar behoren gemotiveerde omstandigheden, haar verhinderen om binnen de voorgeschreven termijnen te antwoorden.

Bovendien kunnen klachten kosteloos worden ingediend en worden deze klachten ook kosteloos behandeld.

Winwinner zet zich in om elke klant een duidelijk, gelijk en geharmoniseerd antwoord te geven. Als u toch niet tevreden bent, neem dan contact op met de bevoegde autoriteit, namelijk de FSMA. In ieder geval kan de klager in parallel een gerechtelijke procedure opstarten.

## Formulier “indiening klacht”

Voor de template om een klacht in te dienen verwijzen we naar het document ‘klachtenformulier’ in bijlage 1.

Bovenstaand formulier wordt door de klant ingevuld en aan de crowdfundingdienstverlener verzonden via het mailadres: [info@Winwinner.be](mailto:info@Winwinner.be). Dit formulier kan zowel in het Nederlands als Engels worden ingediend.





**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

## Algemene principes

- Als een klacht niet voldoet aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden verstrekt Winwinner de klager een duidelijke uitleg m.b.t. de redenen waarom de klacht niet-ontvankelijk is verklaard.
- Bij de ontvangstbevestiging van een klacht worden de contactgegevens van Winwinner toegevoegd zodoende klagers contact kunnen opnemen bij vragen over hun klacht.
- De communicatie van Winwinner aan de klager gebeurt langs elektronische weg of, op verzoek van de klager, op papier en in dezelfde taal als waarin de klager zijn klacht heeft ingediend.
- Na ontvangst van een ontvankelijke klacht beoordeelt Winwinner zonder onnodige vertraging of de klacht duidelijk en volledig is. In het bijzonder wordt beoordeeld of de klacht alle relevante informatie en bewijzen bevat. Wanneer Winwinner concludeert dat een klacht onduidelijk of onvolledig is, verzoekt hij onverwijld om aanvullende informatie of bewijsstukken die nodig zijn voor een goede behandeling van de klacht.
- Winwinner zal de klager naar behoren op de hoogte houden van alle aanvullende stappen die worden genomen om de klacht te behandelen en zal zonder onnodige vertraging antwoorden op redelijke verzoeken om informatie van de klager.
- In zijn beslissing over een klacht gaat Winwinner in op alle in de klacht genoemde punten en motiveert hij de uitkomst van het onderzoek. Die beslissing sluit aan bij eerdere beslissingen van Winwinner over soortgelijke klachten, tenzij Winwinner kan motiveren waarom tot een andere conclusie wordt gekomen.

## 10. Klokkenuider bescherming

### Introductie

Winwinner wil een bedrijfscultuur creëren en bevorderen die wordt gekenmerkt door eerlijkheid en openheid, waarbij alle medewerkers het recht krijgen op klokkenluiden, d.w.z. hen de mogelijkheid bieden om een onwettige of immorele handeling of activiteit van een andere persoon binnen Winwinner te melden en de zekerheid te geven dat ze een eerlijke behandeling zullen krijgen en dat hun zorgen naar behoren zullen worden onderzocht.



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

## Principes

Het klokkenluidersbeleid van Winwinner is gebaseerd op de uitwerking van de onderstaande basisprincipes die te allen tijde door alle medewerkers moeten worden nageleefd en gerespecteerd:

### Principe 1 - Meerdere contactpunten

Medewerkers die gegronde redenen hebben om te vermoeden dat fraude of grove wanpraktijken hebben plaatsgevonden of kunnen optreden, moeten de mogelijkheid hebben om hun zorgen te melden, in overeenstemming met dit beleid.

### Principe 2 - Het enige onderzoekspunt

De effectieve leiding moet alle gemelde zorgen met betrekking tot fraude of grove wanpraktijken binnen een redelijke termijn grondig, billijk en objectief onderzoeken.

### Principe 3 - Vertrouwelijkheid

Alle gemelde zorgen met betrekking tot fraude of grove wanpraktijken moeten objectief en strikt vertrouwelijk worden behandeld.

### Principe 4 - Bescherming van de klokkenluider

Personen die bezorgdheid melden met betrekking tot inbreuken op regels zullen geen nadelige of negatieve gevolgen ondervinden als gevolg van hun openbaarmaking, indien te goeder trouw gedaan.

### Principe 5 - Bescherming van de beschuldigde

De rechten van personen over wie problemen worden gemeld, moeten worden gewaarborgd en gerespecteerd.

Medewerkers moeten zich onthouden van misbruik van het meldingsbeleid en daarbij opzettelijk een ander schaden. Wanneer uit nader onderzoek blijkt dat kan worden aangetoond dat de beschuldigingen kwaadwillig zijn gedaan, kunnen passende sancties van toepassing zijn (deze kunnen zich uitstrekken tot ontslag om dringende reden, indien gerechtvaardigd in overeenstemming met de arbeidsregels en toepasselijke wetgeving).



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

## Principe 1 - Meerdere contactpunten

Winwinner moedigt alle werknemers aan om specifieke zorgen eerst met hun directe leidinggevende te bespreken voordat ze hun toevlucht nemen tot de andere mogelijkheden die in dit beleid worden uiteengezet. Deze leidinggevenden moeten ervoor zorgen dat alle gemelde zorgen dezelfde garanties genieten als vermeld in dit beleid.

Als dit niet mogelijk is of als gesprekken met leidinggevenden geen bevredigend resultaat of oplossing opleveren, zijn er meerdere contactpunten beschikbaar waarmee een klokkenluider zijn / haar zorgen kan melden. Deze meerdere contactpunten omvatten de volgende personen bij Winwinner:

- de CEO
- de uitvoerende bestuurders
- de leden van de raad van bestuur.

## Principe 2 - Het enige onderzoekspunt

De onder Principe 1 vermelde contactpersonen sturen de verkregen bestanden onmiddellijk door naar de CEO die verantwoordelijk is voor de centralisatie en het onderzoek van alle gemelde zorgen van de klokkenluiders.

De CEO is het enige onderzoekspunt voor Winwinner, alle problemen moeten per e-mail worden gericht aan het volgende adres: [matthias@Winwinner.be](mailto:matthias@Winwinner.be)

De CEO, in zijn hoedanigheid van onderzoekspunt, neemt onderstaande rollen en verantwoordelijkheden op zich:

- Bepaalt of de gemelde zorgen gegrond zijn;
- Rapporteert aan de Raad van Bestuur;
- Houdt de klokkenluider op de hoogte van de voortgang van het lopende onderzoek, tenzij dit de klokkenluider kan schaden of het onderzoek kan belemmeren. De klokkenluider heeft recht op toegang tot de persoonlijke informatie die op hem / haar betrekking heeft.
- Dit recht kan echter worden beperkt vanwege de rechten van andere partijen, in het belang van het onderzoek of in het juridische belang van de betrokken entiteit. Het recht van de klokkenluider strekt zich echter niet uit tot het kopiëren van documenten of ander materiaal met betrekking tot het onderzoek of de getroffen bevindingen en maatregelen;



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

- Zorgt ervoor dat de identiteit van de klokkenluider geheim wordt gehouden (de bron mag niet worden bekendgemaakt), tenzij de klokkenluider uitdrukkelijk instemt met het bekendmaken van zijn / haar identiteit of tenzij dit wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld in het geval van een gerechtelijk onderzoek). Dit belet echter niet dat de klokkenluider wordt ondervraagd over de gerapporteerde feiten;
- Rapporteert feiten aan de bevoegde overheidsinstanties (indien nodig);
- Zorgt voor discretie en handhaaft de nodige integriteit gedurende het onderzoeksproces.

### Principe 3 – Vertrouwelijkheid

Het management is ervoor verantwoordelijk dat alle zorgen eerlijk, objectief en strikt vertrouwelijk worden behandeld en dat deze grondig en eerlijk worden onderzocht door speciaal opgeleid personeel binnen een redelijke termijn.

Degenen die verantwoordelijk zijn voor fraude of wanpraktijken zullen worden onderworpen aan passende sancties die in verhouding staan tot de ernst van de feiten.

### Principe 4 – Bescherming van de klokkenluider

Winwinner garandeert dat klokkenluiders die inbreuken op regels melden, geen negatieve gevolgen zullen ondervinden als gevolg van het bekendmaken van deze zorgen, voor zover de klokkenluider ter goeder trouw is overgegaan tot bekendmaking.

Als de klokkenluider niet ter goeder trouw tot bekendmaking is overgegaan, heeft de klokkenluider geen recht op de opgestelde beschermingsmaatregelen die onder dit beleid worden geboden.

Alle klokkenluiders die schade hebben geleden als gevolg van het klokkenluiden, kunnen een beroep doen op de persoon aan wie ze het hebben gemeld of rechtstreeks uitbreiden naar de gedelegeerd bestuurders of de Raad van Bestuur. Klokkenluiden is een recht en elke represaille in verband met de activiteit van klokkenluiden (of het melden van een bezorgdheid) zal worden beschouwd als een ernstige schending van dit beleid waarvoor passende maatregelen zullen worden genomen om de positie van de klokkenluider te beschermen.

Op verzoek van de klokkenluider is een geanonimiseerde manier om een inbreuk te melden mogelijk binnen Winwinner, tenzij er een wettelijke verplichting bestaat.



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

## Principe 5 – Bescherming van de beschuldigde

Winwinner garandeert dat de persoon over wie problemen worden gemeld ('de beschuldigde') wordt beschermd in die zin dat gestreefd wordt naar een evenwicht tussen de belangen en rechten van de verschillende betrokken partijen, waaronder het recht van Winwinner om de feiten te onderzoeken.

De persoon over wie problemen worden gemeld, heeft recht op informatie (naam van de entiteit die verantwoordelijk is voor de gegevensverwerking, waar hij / zij van wordt beschuldigd en de ontvangers van deze informatie) en heeft ook recht op toegang, correctie en verwijdering van informatie met betrekking tot hem / haar als deze informatie onvolledig of onjuist is, in overeenstemming met de gegevensbeschermingsregels. De rechten van de betrokkene strekken zich echter niet uit tot het nemen van kopieën van documenten of ander materiaal met betrekking tot het onderzoek of de getroffen bevindingen en maatregelen.

De uitoefening van deze rechten kan worden uitgesteld om te voorkomen dat het onderzoek wordt belemmerd of worden beperkt om de rechten van andere betrokkenen te beschermen. De beslissing of deze rechten al dan niet moeten worden beperkt, zal per geval worden genomen.

## Verslag

Om een grondig onderzoek mogelijk te maken en een volledig dossier te garanderen, moet de klokkenluider bij het opstellen van het rapport ten minste de onderstaande vereiste elementen in overweging nemen en deze feiten in het rapport opnemen:

- de identiteit en contactgegevens van de klokkenluider (aangewezen manier tenzij klokkenluider uitdrukkelijk verzoekt anoniem te blijven);
- een indicatie dat hij / zij rapporteert in het kader van dit beleid;
- een beschrijving van de zaak, met alle bekende relevante feiten (wat is er gebeurd, waar, welk specifiek gedrag gaf aanleiding tot de gemelde zorgen, wie is er betrokken, enz.);
- een indicatie waarom de zaak wordt gemeld;
- een indicatie of de zaak al is gebeurd of in de toekomst zal gebeuren;
- een indicatie van hoe de klokkenluider zijn kennis van het incident of de situatie heeft verkregen;
- of er andere personen bij betrokken zijn of getuigen zijn;
- of de klokkenluider over ondersteunende informatie beschikt (hij / zij zou geen daadwerkelijk bewijs van een inbreuk moeten hebben, maar voldoende zekerheid);
- of de klokkenluider de kwestie met iemand anders heeft besproken, en zo ja met wie;



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

- een schatting van de bedragen die mogelijk betrokken zijn.

Het bovenstaande houdt niet in dat fraude of grove wanpraktijken niet kunnen worden gemeld, ook al zijn de concrete feiten niet gedetailleerd bekend.

## **Toezicht en rapportering**

De resultaten van de onderzoeken worden gerapporteerd aan de raad van bestuur



Winwinner Crowd BV  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

Procedure inzake klachtenbehandeling

## Bijlage 1: klachtenformulier

### Standaardformaat voor de indiening van klachten

Indiening van een klacht (door de klant aan de crowdfundingdienstverlener te verzenden)

1.a Persoonlijke gegevens van de klager:

FAMILIENAAM/NAAM JURIDISCHE ENTITEIT	VOORNAAM	REGISTRATIENUM MER EN LEI (INDIEN BESCHIKBAAR)	
ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (voor ondernemingen de statutaire zetel)	POSTCODE	STAD	LAND
TELEFOON		EMAIL	



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

1.b Contact details (indien verschillend van 1.a):

FAMILIENAAM/NAAM JURIDISCHE ENTITEIT	VOORNAAM

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (voor ondernemingen de statutaire zetel)	POSTCODE	STAD	LAND

TELEFOON	EMAIL





Winwinner Crowd BV  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

Procedure inzake klachtenbehandeling

2.a Persoonsgegevens van de wettelijke vertegenwoordiger (indien van toepassing) (een volmacht of ander officieel document als bewijs van de benoeming van de vertegenwoordiger):

FAMILIENAAM	VOORNAAM/NAAM JURIDISCHE ENTITEIT	REGISTRATIENUM MER EN LEI (INDIEN BESCHIKBAAR)

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (voor ondernemingen de statutaire zetel)	POSTCODE	STAD	LAND

TELEFOON	EMAIL



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

2.b Contact details (indien verschillend van 2.a):

FAMILIENAAM/NAAM JURIDISCHE ENTITEIT	VOORNAAM

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (voor ondernemingen de statutaire zetel)	POSTCODE	STAD	LAND

TELEFOON	EMAIL



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

### 3. Informatie over de klacht

3.a Volledige referentie van de investering en/of overeenkomst waarop de klacht betrekking heeft (d.w.z. referentienummer van de investering, naam van de eigenaar/onderneming en/of het crowdfundingproject, andere referenties van de relevante transacties...).

3.b Beschrijving van het onderwerp van de klacht (gelieve duidelijk het onderwerp van de klacht te specificeren)

Gelieve documentatie te verstrekken ter staving van de genoemde feiten.

3.c Datum/data van de feiten die tot de klacht hebben geleid.

3.d Beschrijving van de veroorzaakte schade, het verlies of de schade (indien van toepassing)

3.e Overige opmerkingen of relevante informatie (indien van toepassing)



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
[www.Winwinner.be](http://www.Winwinner.be)  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

In (plaats)

op (datum)

.....

.....

Handtekening



**Winwinner Crowd BV**  
Oudenaardsesteenweg 21  
9000 Gent (Belgium)  
www.Winwinner.be  
BTW BE0723 682 356

*Procedure inzake klachtenbehandeling*

KLAGER / WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER

Verstreckte documentatie (gelieve het passende vakje aan te kruisen):

Volmacht of ander relevant document	
Kopie van de contractuele documenten van de investeringen waarop de klacht betrekking heeft	
Andere documenten ter ondersteuning van de klacht:	