

KLACHTENPROCEDURE

Doel

Al onze diensten, die wij verlenen, zijn erop gericht de klant kwalitatief goed te adviseren en optimaal service te verlenen. Wanneer de klant van mening is, dat wij hierin niet zijn geslaagd, kan de klant hiertoe een klacht indienen. Deze procedure heeft tot doel vast te stellen op welke wijze de ontvangst, de behandeling en de beslechting van het geschil zal worden geregeld.

Definities

Er is sprake van een klacht, wanneer de klant een schriftelijke melding doet, waaruit blijkt, dat niet aan diens verwachting is voldaan en:

- deze melding niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en
- waarvan duidelijk is, gelet op de teleurstelling van de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener

Bereik

Deze procedure is van toepassing op de door ons verleende financiële diensten en op de door ons verleende service in welke vorm dan ook.

Procedure

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
2. Om deze klacht te kunnen indienen, worden de daartoe relevante gegevens toegankelijk gemaakt op de website dan wel op andere gehanteerde communicatiemiddelen (zoals briefpapier etc.).
3. De klachtverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het bevestigen, behandelen en afwikkelen van de ontvangen klacht (inclusief de interne rapportage) en is een feitelijk leidinggevende, en in beginsel niet dezelfde persoon is, tegen wie -of wiens advies de klacht is gericht.
4. De directie besluit of de klacht al dan niet gegrond is en de klachtverantwoordelijke adviseert, waarbij de mening van de feitelijk leidinggevende vakinhoudelijk doorslaggevend is.
5. De organisatie heeft een medewerker aangewezen als klachtverantwoordelijke.
6. Zodra de klacht is gemeld wordt de directie van de onderneming terstond hierover schriftelijk geïnformeerd, die vervolgens één klachtverantwoordelijke de opdracht zal geven de klachtenprocedure in gang te zetten. De directie zal beoordelen of de klacht bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar moet worden gemeld.
7. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt deze schriftelijk bevestigd en wordt klager op de hoogte gebracht van het verdere verloop van de procedure.
8. In het klachtenregistratieformulier wordt de klacht duidelijk omschreven. De toelichting en de mening van de adviseur/klantmedewerker, tegen wie – of wiens advies de klacht is gericht, wordt besproken en hieraan toegevoegd.
9. De klachtverantwoordelijke bestudeert het betreffende dossier en wint eventueel nadere informatie in bij de klager; hij beoordeelt alle beschikbare informatie en bespreekt uit oogpunt van het “vier-ogen- principe” dit dossier in ieder geval met de andere klachtverantwoordelijke en formuleert het advies omtrent de klacht aan de directie. Dit advies wordt vastgelegd in het klachtenregister.

10. De directie bespreekt de klacht en de toelichting en het geformuleerde advies van de klachtverantwoordelijke en neemt het besluit of de klacht al dan niet gegrond is. De mening van de feitelijk leidinggevende is vakinhoudelijk doorslaggevend.
11. De klachtverantwoordelijke informeert de betreffende adviseur/klantmedewerker.
12. Binnen 30 werkdagen na de ontvangstbevestiging, zal de klager de beslissing schriftelijk ontvangen en deze wordt eveneens aan het rapportageformulier gehecht. Lukt het niet binnen deze termijn voldoende informatie b.v. van derden te verzamelen, wordt de klager hiervan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen de gestelde termijn op de hoogte gesteld en wordt de termijn verlengd met 15 werkdagen. Klager dient dus uiterlijk 45 werkdagen na de bevestiging van de klacht de beslissing te ontvangen.
13. Geeft klager aan niet tevreden te zijn, onderbouwd met argumenten, rapporteert de klachtverantwoordelijke dit aan de directie en adviseert. De klachtverantwoordelijke heeft nog 5 werkdagen de tijd om in tweede termijn hierop namens de directie te reageren. Lukt het dan niet deze ontevredenheid weg te nemen, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid een derde instantie "het Klachten instituut Financiële Dienstverlening (KIFID) te consulteren onder vermelding van het AFM – vergunningsnummer en aansluitnummer KIFID, zoals vermeld op de website of dienstenwijzer en de beroepstermijn van 3 maanden.
14. De klachtverantwoordelijke is eveneens verantwoordelijk voor de rapportage, waaruit het aantal klachten, de aard van de klachten en de beslissing (gegrond/ongegrond) blijkt. Dit wordt gerapporteerd aan de directie van de onderneming.
15. Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom wordt de klacht binnen ons kantoor besproken om na te gaan welke verbeterpunten binnen onze organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.