

## Procedure klachten

### 1. Doel

Duidelijkheid scheppen over indiening, afhandeling, beheer en geschillen betreffende een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten van klanten.

### 2. Definitie van een klacht

Duidelijkheid scheppen omtrent de definitie van een klacht.

*Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener.*

### 3. Klachtverantwoordelijke

De klachtverantwoordelijke, de directie, is de persoon binnen de onderneming die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten.

### 4. Klantdossier

Formeer een klacht dossier, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

### 5. Procedure

#### Indiening klachten

- 5.1 Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de onderneming. Draag er zorg voor dat de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke, de directie, terecht komt.
- 5.2 De klager heeft te allen tijde inzage in de in het klacht dossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens.
- 5.3 De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager, binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.  
Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

### 6. Afhandeling klachten

- a. De medewerker waar de klacht binnenkomt verwerkt deze op een klachtinventarisatieformulier en meldt de klacht binnen 2 werkdagen bij de directie.

- b. De klachtverantwoordelijke:
  - bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
  - wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
  - beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
  - bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe);
  - neemt een standpunt in;
  - informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
  - legt het standpunt vast in het klachtdossier.
- c. De directie neemt een standpunt in:
  - de klacht is (gedeeltelijk) gegrond;  
Acties indien een klacht gegrond is:
    - de klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout;
    - zorgen voor onmiddellijk nakoming (indien mogelijk);
    - aanbieden om eventuele schade te vergoeden;
  - de klacht is ongegrond;  
Indien een klacht ongegrond is:
    - de klager eventueel de mogelijkheid bieden om hiertegen bezwaar aan te tekenen;
    - klacht opnieuw beoordelen eventueel in overleg met meerdere directieleden c.q. leidinggevenden; of klager doorverwijzen naar het externe en onafhankelijke centrale klachteninstituut.

Bovengenoemd besluit wordt schriftelijk vastgelegd op het klachtinventarisatieformulier door de verantwoordelijke voor de klachtbehandeling, die ook de klager schriftelijk van het besluit op de hoogte zal brengen.
- d. De klager wordt schriftelijk of via een persoonlijk gesprek uiterlijk binnen 6 weken (zie punt 5.3) geïnformeerd over het standpunt van de financiële dienstverlener. Dit standpunt dient ook gemotiveerd te zijn
  - indien nodig de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar inschakelen (houdt daarbij rekening met wat u volgens de polisvoorwaarden wel en niet mag erkennen).

## 7. Geschilbeslechting

Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, zal de klager gelegenheid krijgen hierop te reageren voor het geven van een reactie. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil dan kan de klager binnen drie maanden een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie). AFM vergunningsnummer: 12007881.

## 8. Beheer

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of klachten die zijn afgehandeld zullen centraal worden geregistreerd. Jaarlijks zal een overzicht worden opgesteld van alle klachten en hun afhandeling. De klager kan te allen tijde inzage krijgen in het dossier van zijn klacht.

- 8.1 De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van ten minste één jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld bewaard.
- 8.2 Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten worden centraal geregistreerd.
- 8.3 Er wordt een jaarverslag opgesteld met daarin alle klachten en een analyse daarvan met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie, werkwijze en producten van de onderneming.

## 9. Samenvatting procedure

- Klager : - Dient klacht in;
- Medewerker : - Neemt klacht in ontvangst, schriftelijk of mondeling en vult klachteninventarisatieformulier in;  
- Stuurt formulier naar verantwoordelijke voor klachtbehandeling.
- Klachtverantwoordelijk : - Neemt klacht in ontvangst;  
- Draagt zorg voor algemene afhandeling van de klacht;  
- Verzorgt schriftelijke reactie binnen 6 weken (zie 5.3);  
- Beheert klachtenadministratie;  
- Zorgt voor jaaroverzicht.