

# KLACHTEN PROCEDURE VAN



**BANK- & GELDADVIES**  
NEDERLAND

**Naam procedure** : Klachtenprocedure  
**Versie en datum** : 001 / 01-01-2012  
**Auteur** : Bank- & Geldadvies Nederland B.V. / DMWE

# Omschrijving klachtenprocedure

## 1. Definities

In deze klachtenprocedure van Bank- & Geldadvies Nederland wordt verstaan onder:

<b>Bank- &amp; Geldadvies Nederland</b>	De financiële dienstverlener.
<b>Klager</b>	Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
<b>Klacht</b>	Elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht.
<b>Medewerker</b>	Een ieder die onder de verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.
<b>Klachtbehandelaar</b>	Degene die eventueel door en namens de directie is aangewezen de klacht in behandeling te nemen. Meestal zal een van de directieleden zelf optreden als klachtbehandelaar.

## 2. Melding aan de directie

Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd worden terstond ter kennis gebracht aan de directie.

## 3. Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht geschiedt door de directie. De directie zal daartoe een 'klachtenbehandelaar' aanwijzen. De klachtenbehandelaar, die namens de directie de klant behandelt is bij voorkeur iemand anders dan de medewerker waarover wordt geklaagd.

Indien de directie de klacht zelf afwikkelt zal de feitelijk leider meetekenen voor correcte afhandeling. Treedt een klachtenbehandelaar op namens de directie dan zal de directie voor correcte afwikkeling meetekenen.

## 4. Klachtendossier

Voor elke klacht wordt een speciaal klachtendossier met een uniek registratienummer gemaakt en bijgehouden.

## 5. Klachtenregister

Van alle ingediende klachten zal een klachtenregister worden bijgehouden. Het dient als een totaaloverzicht van ontvangen klachten.

## **6. Bevestiging**

Binnen maximaal vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. In deze bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
- De naam van de klachtbehandelaar.
- Wijze waarop de klacht wordt onderzocht.
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel dient getracht te worden elke klacht maximaal binnen 6 (zes) weken af te handelen. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt zal hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht worden gedaan, met vermelding van de reden en de vermoedelijke datum waarbinnen de klacht zal worden afgewikkeld.
- De wijze waarop de klachtbehandelaar voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

## **7. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt direct de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats in overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar en eventueel de advocaat van Bank- & Geldadvies Nederland.

## **8. Hoor & wederhoor**

De klachtbehandelaar zal telefonisch contact opnemen met de klager voor het opnemen van een mondelinge toelichting inzake de klacht en de toedracht hiervan volgens de beleving van de klager. Indien de klacht betrekking heeft op (een) perso(o)n(en) die onder de verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werk(t)(en) informeert de klachtbehandelaar betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt hem/haar/hun commentaar. Van de reactie van betrokkene(n) wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkene(n) in het klachtdossier gevoegd.

## **9. Beoordeling**

Nadat de klachtbehandelaar meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht, wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om tot een persoonlijk gesprek met de klager te komen. Indien klager hierop geen prijs stelt, wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien de directie klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minmaal de volgende gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de klacht.
- Informatie dat de klacht door de directie in behandeling is genomen.
- Resultaten van het onderzoek dat de directie naar aanleiding van de klacht heeft ingesteld.
- Het oordeel van de directie over de klacht van klager.
- De eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting klager zal ondernemen.
- Mogelijkheid om over het standpunt van de directie verder contact te hebben.
- Informatie over de geschillencommissie KiFiD (Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.
- Verwijzing dat klager zich kan wenden tot de burgerlijke rechter indien klager meent dat de geschillencommissie zijn klacht niet juist heeft beoordeeld.

## **10. Structurele maatregelen**

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

## **11. Archivering**

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

## **12. Inwerkingtreding**

Deze klachtenprocedure treedt op 1 jan 2012 in werking.