



Voor ons zijn klachten een belangrijke bron voor toekomstige kwaliteitsverbeteringen. Het gaat er niet alleen om dat u bij ons terecht kunt voor het indienen van eventuele claims. Het is ook belangrijk voor ons om kleinere onvolkomenheden te melden en suggesties tot verbetering aan te dragen over ons, maar ook over geldverstrekkers, maatschappijen of notarissen. Dit levert belangrijke informatie om onze dienstverlening verder te verbeteren. Een ingediende klacht wordt in eerste instantie door ons zelf in behandeling genomen. Daarna is een beroep op de uitkomst mogelijk bij de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD). Een snelle en adequate afwikkeling van klachten is noodzakelijk om bij u het vertrouwen te herstellen.

In de praktijk wordt iedere klacht vastgelegd in onze database waarbij de volgende gegevens in het register worden opgenomen.

- Naam, adres, woonplaatsgegevens van de klager.
- Datum indiening van de klacht.
- Uitgebreide omschrijving van de klacht.
- Voortgang en resultaten van de afwikkeling (inclusief tijdsplanning).
- Het uiteindelijke resultaat en de eventuele maatregelen/voorzieningen die ten behoeve van de klant worden getroffen.

### **Opzet klachtenprocedure**

De uitgangspunten voor de klachtenprocedure zijn de volgende:

- Waar en hoe kan de klant zijn klacht indienen.
- De procedure die wordt gevolgd bij het afhandelen van de klacht.
- De tijd die het behandelen van de klacht in beslag zal nemen.
- De mogelijkheid om een beroepsprocedure te starten bij SKHB (binnen 30 dagen) wanneer de ingediende klacht niet naar tevredenheid van de klant door de vestiging is behandeld.

### **A. Melding klacht**

1. Wij beschouwen een schriftelijke ingediende klacht als klacht. Deze schriftelijk ingediende klacht wordt aan de persoonlijke adviseur voorgelegd. De melding van de klacht wordt direct bij binnenkomst vastgelegd in de Access database. Er zal onmiddellijk worden aangegeven wat er verder gaat gebeuren en hoe lang dit duurt.

2. De persoonlijke adviseur gaat de klacht verder onderzoeken. De klant ontvangt binnen 10 dagen een schriftelijke reactie / voorstel. Indien het uitzoeken langer dan 10 dagen duurt, ontvangt de klant binnen 10 dagen een ontvangstbevestiging met vermelding van de termijn waarbinnen de definitieve reactie/het voorstel zal worden verzonden.

3. De persoonlijke adviseur doet/geeft een voorstel/reactie aan klager. De reactie moet met redenen omkleed zijn en (voor zover van toepassing) genoegdoening/ compensatie bieden voor klager.



## **B. Geen overeenstemming.**

Indien we niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u deze desgewenst voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

### **Andere instanties**

Tenslotte bestaat nog de mogelijkheid dat de oorzaak van uw klacht gezocht moet worden bij een geldverstrekker of verzekeraar. Wij zullen u dan verwijzen naar de juiste instantie.

Mocht u (vooraf) informatie willen hebben over de diverse klacht- en geschilinstanties dan kunt u terecht op de website <http://www.financieleklacht.nl>

U vindt daar een overzicht van de diverse klachten- en geschilleninstanties in de financiële branche, met een verwijzing naar het adres en de website van deze instanties.