

## Klachtenprocedure – Volmachtbedrijf

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval horen wij dit graag. Hieronder leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze behandelen.

### **Bespreek uw klacht met uw adviseur**

Uw adviseur behartigt uw belangen en is uw eerste aanspreekpunt. Wij adviseren om uw klacht eerst met uw adviseur te bespreken. In veel gevallen kan er op deze manier snel een oplossing worden gevonden.

### **Wat verstaan wij onder een klacht?**

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid over het handelen of nalaten van de Gevolmachtigd Agent, één van haar medewerkers of door haar ingeschakelde derden. Een klacht ontstaat vaak doordat verwachtingen niet worden waargemaakt en uit zich in ontevredenheid. Veel klachten kunnen direct worden opgelost.

### **Schriftelijk indienen van een klacht**

Komt u er met uw adviseur niet uit? Dan kunt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen. Dit kan per e-mail of per brief.

- De klacht moet worden gericht aan de directie van het volmachtbedrijf.
- Deze klachtenprocedure is van toepassing op klachten die uitsluitende betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.
- De klachtenprocedure is gepubliceerd op de website van de Gevolmachtigd Agent.

### **Coördinatie en behandeling**

De Gevolmachtigde Agent wijst een klachtencoördinator aan. In de klachtenprocedure is vastgelegd door wie uw klacht inhoudelijk wordt behandeld (bijvoorbeeld de directie of een klachtencommissie).

De klacht wordt nooit behandeld door de medewerker(s) die direct bij de betreffende kwestie betrokken zijn geweest.

### **Bevestiging van ontvangst**

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

In deze bevestiging wordt het verdere verloop van de procedure toegelicht en wordt gewezen op de mogelijkheid om uw klacht, indien nodig, voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

### **Inhoudelijke behandeling**

De inhoudelijke behandeling van uw klacht wordt binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging afgerond. Uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijk, gemotiveerde reactie met het ingenomen standpunt. Indien uw klacht (gedeeltelijk) ongegrond wordt verklaard, wordt u gewezen op de mogelijke vervolgstappen.

## Vervolgstappen

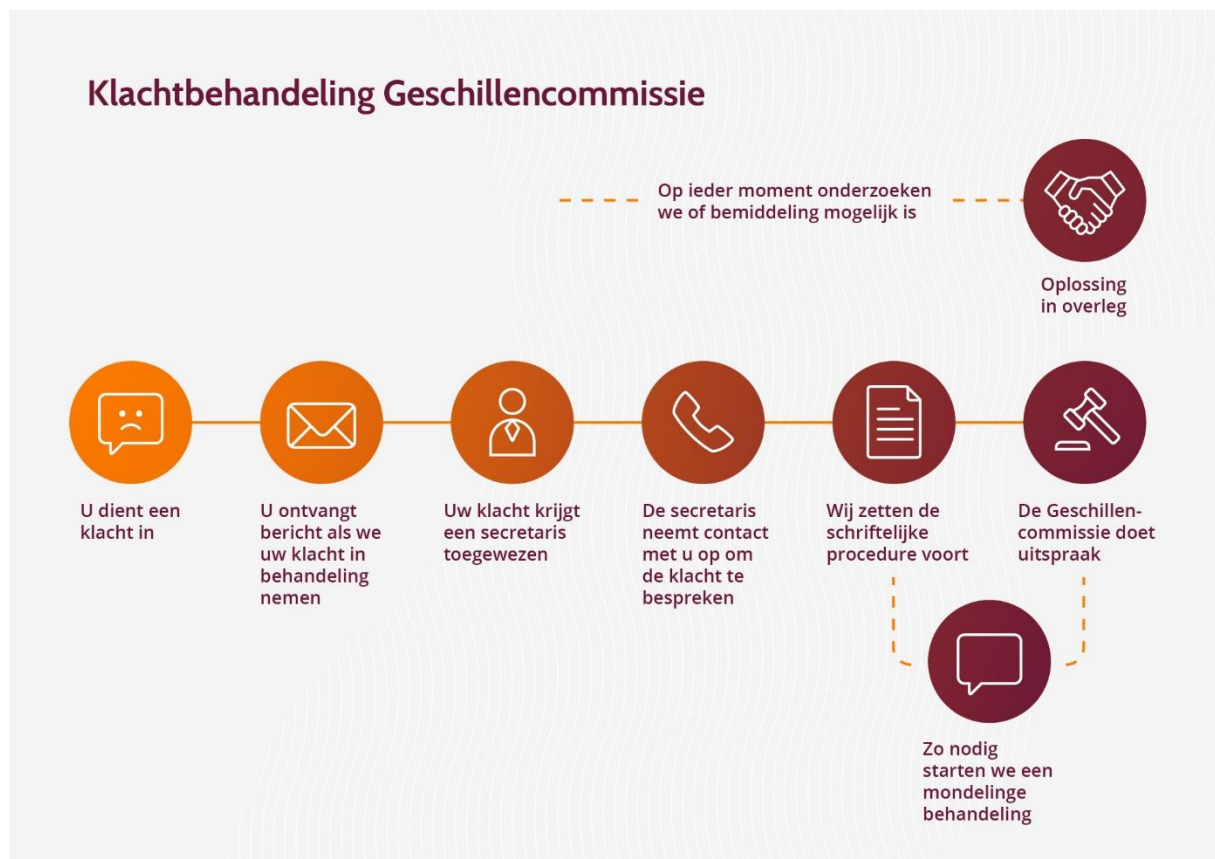
### **Kifid**

#### Consument

Wanneer u als consument niet tevreden bent over onze definitieve reactie, kunt u uw klacht binnen drie maanden na ontvangst van ons definitieve reactie voorleggen aan het Kifid.

Het Kifid beoordeelt eerst of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Als dat het geval is, wordt uw klacht toegewezen aan een secretaris. Deze begeleidt de procedure, onderzoekt of bemiddeling mogelijk is en onderhoudt contact met beide partijen.

Lukt bemiddeling niet, dan wordt uw klacht behandeld door de Geschillencommissie van het Kifid.

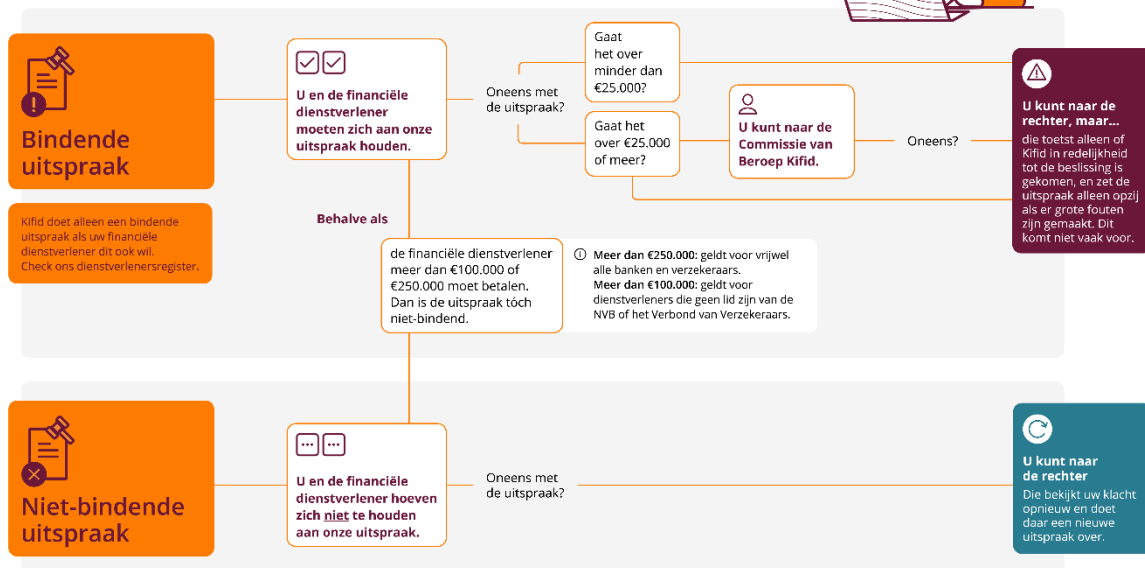


Uiteindelijk doet de Geschillencommissie een uitspraak op basis van een bindend advies. Tegen deze uitspraak kan – onder voorwaarden – beroep worden ingesteld bij de Commissie van Beroep van het Kifid.

## Waarvoor kiest u: bindend of niet-bindend?

Heeft u als consument een klacht over uw financiële dienstverlener? Dan kunt u deze klacht laten behandelen door de Geschillencommissie van Kifid. Bij het indienen vraagt Kifid of u een bindende of niet-bindende uitspraak wilt.

Ondernemer? Dan is dit schema niet voor u.



Het indienen en behandelen van een klacht bij de Geschillencommissie is voor consumenten gratis. Bij een beroep bij de Commissie van Beroep geldt een consumentenbijdrage van € 500.

### Rechter

Wanneer u het oneens bent met een bindende uitspraak van het Kifid, kan uw zaak worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter. De rechter beoordeelt uw klacht niet opnieuw inhoudelijk, maar toetst marginaal of het Kifid in redelijkheid tot zijn beslissing is gekomen.

Meer informatie hierover is terug te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

### Contactgegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: (070) 333 89 99  
Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### Zakelijke relatie

Het Kifid is uitsluitend bedoeld voor consumenten. Bent u een zakelijke relaties, dan kunt u uw klacht rechtstreeks voorleggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.