

Klachtenprocedure

Ons streven is om onze relaties zo optimaal mogelijk te adviseren. Uiteraard kan het voorkomen dat u, ontevreden bent over een, door ons, schriftelijk geleverde dienst, of onze organisatie. In dat geval vraag ik u direct contact op te nemen en dit uit te spreken. Mocht de uitkomst niet naar uw tevredenheid zijn dan kan er een officiële klacht worden ingediend. Deze klachten worden altijd door ons behandeld.

Bij het eerste gesprek ontvangt u een informatie set, deze set is tevens voorzien van een klachtenformulier (zie verderop in deze procedure).

Wat gebeurt er bij het binnenkomen van een klacht bij Actus financieel advies?:

1. de klacht wordt door Actus financieel advies geregistreerd. Aan elke klacht wordt, door Actus financieel advies, een unieke codering meegegeven. In de map van de klachten zit een lijst waarop dit nummer, datum van de klacht, en de naam van de relatie moeten worden ingevuld. Om ervoor te zorgen dat de juiste gegevens worden geregistreerd, dient bij de ontvangst van de klacht het klachtenformulier gevolgd te worden;
2. uw klacht moet u schriftelijk (per post) indienen. Dit kan uiteraard met behulp van ons klachtenformulier;
3. u ontvangt, van Actus financieel advies, een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht waarin u op de hoogte wordt gesteld bij wie uw klacht in behandeling is;
4. een passende oplossing moet worden gevonden binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
5. u krijgt binnen 4 weken terugkoppeling over de klacht. Mocht het binnen deze termijn niet lukken dan wordt u tijdig op de hoogte gesteld;
6. indien afhandeling van de klacht niet naar uw tevredenheid is afgerond dan kunt u het een van de volgende instituten inschakelen:
 - a. Verzekeringen : Klachteninstituut Verzekeringen, zie www.kifid.nl
 - b. Financiële adviezen : FFP, zie www.ffp.nl

Klachten met betrekking tot verzekeringen

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld kunt u deze ook voorleggen aan het **Klachteninstituut Verzekeringen (Kifid)**. Het Klachteninstituut biedt u één loket voor al uw **verzekeringsklachten**. Als u van mening bent dat u niet volledig bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, kunt u eveneens bij bovengenoemd instituut terecht. Zij hebben zich onderworpen aan de bevoegdheid van het Klachteninstituut.

Wanneer schakelt u het Klachteninstituut in?

Voordat u het Klachteninstituut benadert, kunt u het beste eerst met ons contact opnemen. De praktijk leert dat veel misverstanden of onduidelijkheden via deze weg opgelost kunnen worden. Komt u er met ons niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut. Het advies en de hulp die het Klachteninstituut u biedt, zijn gratis voor u.

Hoe dient u een klacht in?

Als u schriftelijk een klacht wilt indienen bij het Klachteninstituut Verzekeringen, kunt u gebruik maken van het bijgaande klachtenformulier. Enkele aanwijzingen hierbij:

1. voeg altijd kopieën bij van de correspondentie die u met ons heeft gevoerd;
2. beschrijf nauwkeurig wat er is gebeurd, wat ons standpunt is en wat u daarvan vindt;
3. geef aan tegen wie de klacht gericht is, op welke verzekeringsmaatschappij of tussenpersoon de klacht betrekking heeft en wat u van het Klachteninstituut verwacht;
4. voeg tevens een kopie bij van de polis(sen) waarop uw klacht betrekking heeft, inclusief polisvoorwaarden, aanhangsels, clausules, etc.;
5. vergeet niet uw naam, adres en telefoonnummer duidelijk te vermelden.

Aan de hand van deze gegevens wordt, door het klachteninstituut beoordeeld of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling.

Klachten met betrekking tot schriftelijke financiële adviezen

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld kunt u deze ook voorleggen aan de Federatie Financiële Dienstverlening (FFP).

Als u van mening bent dat u niet volledig bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, kunt u eveneens bij bovengenoemde commissies terecht.

De Commissies hebben de volgende taken en bevoegdheden:

1. Toezien op naleving van de Gedragscode en het Reglement. Zij kan onderzoeken instellen en adviezen uitbrengen;
2. Behandelen van klachten van Klagers tegen Financieel Planners wegens overtreding van de Gedragscode en/of het Reglement. Indien de klacht gegrond wordt bevonden kan de Commissie de maatregelen nemen, genoemd in artikel 11 van dit reglement;
3. Behandelen van civiele geschillen, tussen Cliënten en Financieel Planners of tussen Financieel Planners onderling. De Commissie beslist bij wege van bindend advies als goede mannen naar billijkheid. Zij kan de verweerder bevelen iets te doen of na te laten en/of aan de verzoeker een bepaald bedrag te betalen. In geval het een geschil betreft tussen twee Financieel Planners, neemt de Commissie de zaak niet in behandeling als niet beide partijen daar schriftelijk mee instemmen. In geval het een geschil betreft, door een cliënt aanhangig gemaakt tegen een Financieel Planner, is de laatste uit kracht van dit reglement verplicht de competentie van de Commissie te aanvaarden.

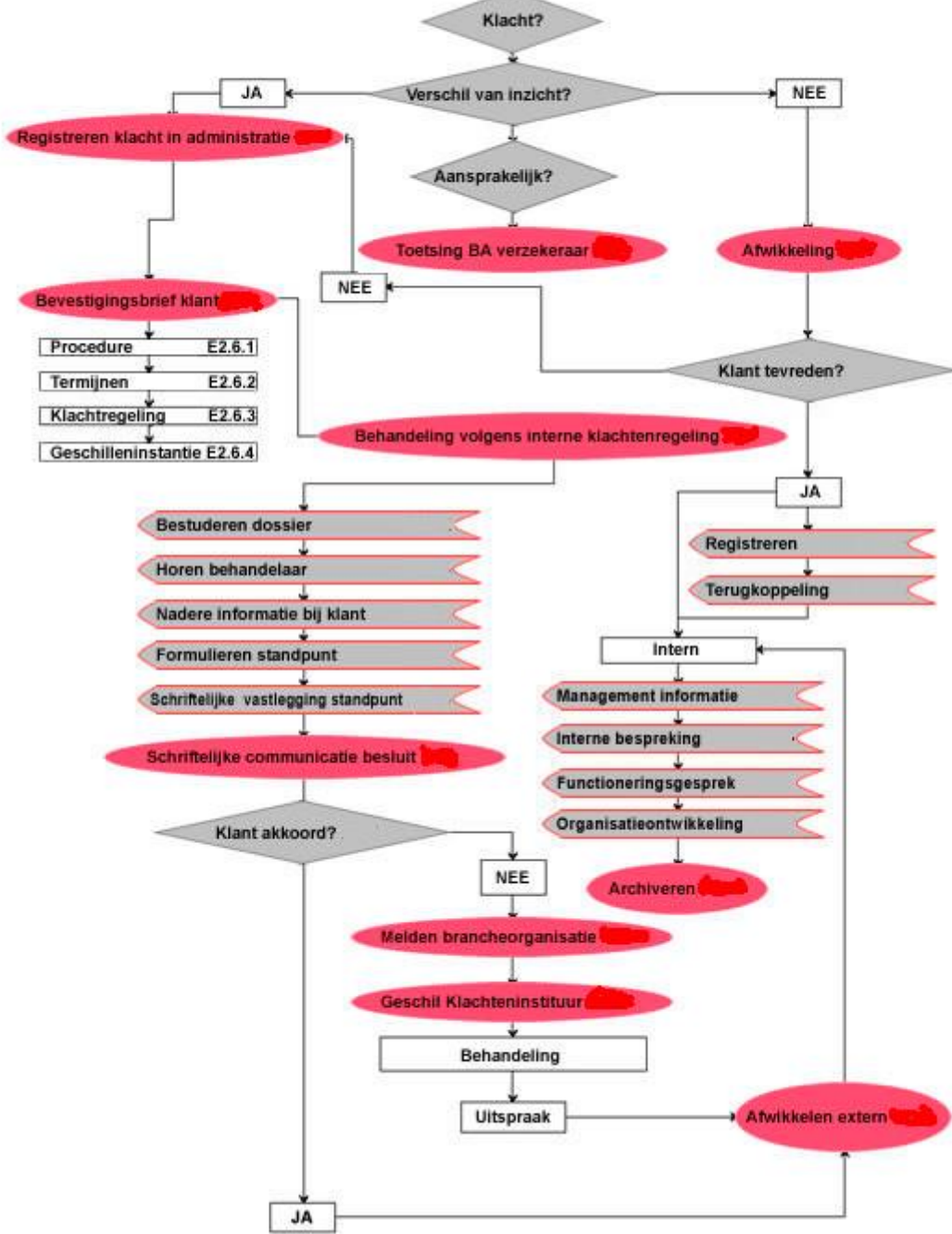
Hoe dient u een klacht in?

De klacht moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend en moet een duidelijke conclusie bevatten. De klacht moet naam, voornaam en adres bevatten van de Financieel Planner tegen wie u zich richt en dezelfde gegevens van uzelf. Voorzitter en secretaris kunnen tezamen een klacht -eventueel nadat ze u in de gelegenheid hebben gesteld nadere informatie te verschaffen- als ongemotiveerd weigeren in behandeling te nemen, dan wel als kennelijk ongegrond afwijzen. U wordt schriftelijk geïnformeerd over deze beslissing.

De Commissie kan weigeren de klacht in behandeling te nemen dan wel kan zij de klacht afwijzen, als datgene wat de inzet is van de klacht, ook aanhangig is bij, of reeds heeft geleid tot een uitspraak van, een andere klachten-, geschillen- of tuchtcommissie of rechter. De Commissie kan voorts weigeren de klacht in behandeling te nemen dan wel kan zij de klacht afwijzen als meer dan een jaar is verstreken sedert de feiten waarover wordt geklaagd aan de Klager bekend zijn geworden althans redelijkerwijs bekend hadden kunnen zijn.

Kwaliteitswijzer in het kader van professionalisering bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering / KLACHTBEHANDELING



Klachtenformulier Actus financieel advies

Datum ontvangst van de klacht	:	(datum en tijdstip)
Wijze van ontvangst van de klacht	:	(schriftelijk/telefonisch)

Gegevens van de relatie

Naam	:	
Adres	:	
Telefoonnummer	:	
Email	:	
Dossiernummer	:	

Behandelaar van de klacht	:	(naam)
Functie	:	(functie van de klachtenbehandelaar)
Klachtenregistratiecode	:	
Datum ontvangst schriftelijke klacht	:	
Datum waarop klacht moet zijn afgehandeld	:	(4 weken termijn)

Omschrijving van de klacht:

--

Genomen beslissing en motivatie:

--

Datum van de genomen beslissing	:	
Relatie berust in de beslissing	:	

Eventuele verdere stappen van de relatie:

Klachteninstituut ingeschakeld	:	(naam bij wie klacht is neergelegd en datum waarop dit gebeurt is)
--------------------------------	---	--

Uitkomst van de verdere stappen van de relatie:

--

Datum van afhandeling klacht	:	
------------------------------	---	--