



Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan is de eerste stap hierover contact met ons op te nemen. Wij zullen het uiterste betrachten uw klacht op een correcte wijze af te handelen.

Wij hebben een klachtenprocedure die hieronder is weergegeven. Indien wij er samen niet uitkomen, dan is een volgende stap om te kijken of dat lukt via mediation (conflictbemiddeling) door een onafhankelijke mediator of door uw klacht in te dienen bij KiFiD.

Wanneer op deze manier ook geen oplossing gevonden wordt, heeft u de vrijheid om nar de rechter te stappen. Indien nodig, zullen wij bijgestaan worden door juristen van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

1 Definities

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

klacht: elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht

medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

2 Melding aan directie

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

3 Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht geschiedt door de directie.

4 Klachten dossier

Voor elke klacht wordt door de directie een speciaal klachtendossier gemaakt.

5 Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht
- Wijze waarop de directie de klacht gaat onderzoeken
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel dient getracht te worden elke klacht binnen maximaal 6 weken af te handelen
- Naam lid directie die klacht in behandeling heeft
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

6 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt terstond de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

7 Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken informeert de directie betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene(n) wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkene(n) in het klachtendossier gevoegd.



8 Beoordeling

Nadat de directie 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 willen we persoonlijk in gesprek gaan met de klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien de directie klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de klacht
- Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek die de directie naar aanleiding van het onderzoek 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 standpunt van directie verder contact te hebben
- Informatie over de geschillencommissie waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld

9 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.

10 Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld.

11 Doorverwijzing

Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager wordt afgehandeld, zal de directie klager actief wijzen op de mogelijkheden om zich te wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of tot de burgerlijke rechter. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is [300.016936](tel:300.016936).

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) is voor de consument bedoeld voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners. Het kan hierbij gaan om producten zoals beleggingen, verzekeringen, hypotheek, kredieten, etc.

Als uw formele klacht over uw financiële product of dienstverlening van Fintura niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. Dit moet u doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van Fintura hebt gekregen. De Ombudsman maakt deel uit van het KiFiD en bemiddelt tussen partijen.

Het adres van de Ombudsman is:
Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Aan het indienen van een klacht bij het KiFiD zijn kosten verbonden.

Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het in het algemeen mogelijk om uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het KiFiD. Dit moet dit doen binnen drie maanden nadat u het oordeel van de Ombudsman hebt vernomen. Meer informatie is te vinden op www.kifid.nl.

12 Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is van toepassing bij Fintura vanaf 1 januari 2009.