

## **KLACHTENREGELING**

### **INLEIDING**

Keerpunt Financieel Advies hecht zeer aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. En toch: waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan.

Mocht je dus niet tevreden zijn over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of welk aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we je nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Daarbij vragen we je dat binnen 6 weken na het ontstaan van de klacht te doen.

Je opmerking of klacht nemen we zeer serieus en allereerst zoeken we natuurlijk samen met jou naar een passende oplossing via onze interne klachtenprocedure. Mochten we hier gezamenlijk niet uitkomen, dan kun je je klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), waar we bij aangesloten zijn.

### **DEFINITIES**

De in deze klachtenprocedure genoemde begrippen hebben de volgende betekenis.

- Keerpunt Financieel Advies: De financiële dienstverlener.
- 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.

### **TELEFONISCH OPLOSSEN KLACHT**

Gelukkig kunnen klachten meestal tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; we vragen je daarom eerst contact met ons op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

### **FORMELE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE**

Heeft het gesprek niet het gewenste resultaat opgeleverd of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kun je de klacht ook schriftelijk indienen. Dat kan via ons online klachtenformulier of door middel van een brief.

### **DIRECT VIA HET ONLINE KLACHTENFORMULIER**

Je kunt je klacht direct online aan ons versturen via ons klachtenformulier. Wij bevestigen de ontvangst van je klacht per e-mail binnen enkele dagen, met daarin de wijze waarop en de termijn waarbinnen we de klacht zullen behandelen.

### **SCHRIFTELIJK**

Je kunt je klacht ook schriftelijk indienen bij ons kantoor. Wij bevestigen de ontvangst van je klacht per brief binnen enkele dagen, met daarin de wijze waarop en de termijn waarbinnen we de klacht zullen behandelen.

### **TELEFONISCH MET BEVESTIGING**

Je kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat je de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan tijdens het telefoongesprek de klacht schriftelijk vastleggen. Je ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken je één exemplaar ondertekend te retourneren.

### **VERLOOP PROCEDURE**

We zullen je klacht zo spoedig behandelen en met jou en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen.

We leggen een klachtendossier aan en onderzoeken de ontvangen klacht. Het kan zijn dat we je om een andere toelichting of andere informatie vragen.

Doelstelling is om de klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan word je over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure.

Wanneer je klacht betrekking heeft op personen die onder onze verantwoordelijkheid vallen, dan zullen we deze personen informeren over je klacht en hen in de gelegenheid stellen om te reageren. Van deze reactie wordt een samenvatting aan het klachtendossier toegevoegd.

Nadat we ons een duidelijk beeld van de klacht hebben gevormd wordt door ons contact met je opgenomen, waarbij we als uitgangspunt nemen om in een persoonlijk gesprek met jou tot een passende oplossing te komen. Stel je een dergelijk gesprek niet op prijs, dan zullen we je schriftelijk informeren over ons standpunt.



**KIFID**

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

We sturen je dan ook informatie over de ombudsman, verbonden aan [KIFID](#), evenals over de geschillencommissie KIFID, tot wie je je kunt wenden als je meent dat je klacht niet correct of niet in voldoende mate is behandeld. Dit kan tot 6 weken nadat je onze definitieve reactie hebt ontvangen.

#### **OVERIGE ASPECTEN KLACHTENREGELING**

Mede in verband met de zorgvuldige beroepsuitoefening zullen alle aspecten van de afhandeling van je klacht worden vastgelegd in een klachtendossier. Uiteraard gaan we zorgvuldig en vertrouwelijk met deze informatie om.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele, onafhankelijke instanties. Met het indienen van je formele klacht wordt daarom jouw toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te mogen stellen aan die eventuele deskundigen. Uiteraard zullen je gegevens ook door deze deskundigen vertrouwelijk worden behandeld.

#### **STRUCTURELE MAATREGELEN**

Indien je een klacht hebt en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. Je geeft ons hiermee immers een tweede kans. Je kunt er dan ook van verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie. Ook zal er alles aangedaan worden om herhaling van dit type klachten te voorkomen of te minimaliseren.

#### **BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING**

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

#### **ARCHIVERING**

Elk klachtendossier wordt minimaal 24 maanden bewaard, te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Wanneer je klacht wordt behandeld door een geschillencommissie, dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 24 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.