

Klachtenprocedure Advies Bureau Combee (ABC)

Wij hechten sterk aan een goede relatie met u als klant en willen dat u tevreden bent over de dienstverlening van Advies Bureau Combee (ABC). Toch kan het gebeuren dat zaken anders lopen dan gewenst. Bent u niet tevreden over de dienstverlening, dan hopen wij dat u dat dan op tijd kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Wij zoeken graag met u naar een passende oplossing.

Definitie

Bij deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- Advies Bureau Combee (ABC): de financiële dienstverlener.
- 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 de verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

Klachtbehandeling

Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd, worden terstond onder de aandacht gebracht van de directie. De behandeling van elke klacht geschiedt door de directie.

Klachten dossier

Elke klacht wordt ingeschreven in het klachtenregister, waarna door de directie een speciaal klachtendossier wordt aangemaakt.

Als u uw klacht indient, vermeldt u in ieder geval het volgende:

- Uw naam- en adresgegevens; het telefoonnummer waarop u te bereiken bent.
- Uw polisnummer / hypotheeknummer, als u klant bent van ABC
- De naam van uw adviseur.
- De datum waarop u uw klacht indient.
- De datum waarop uw klacht is ontstaan.
- Een omschrijving van uw klacht.
- Wat wilt u bereiken / wanneer is uw klacht voor u opgelost?
- Voeg eventueel kopieën toe van relevante informatie over uw klacht.

Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt de consument schriftelijk geïnformeerd 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 4 weken af te handelen;
- naam van degene die klacht in behandeling heeft;
- de wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

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

Wederhoor

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

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 wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met 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 de klager;
- de eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting de klager zal ondernemen;
- mogelijkheid om over standpunt van de directie verder contact te hebben;
- informatie over de geschillencommissie waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.

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.

Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot de geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

Bent u nog niet tevreden?

Is uw klacht alsnog niet verholpen of is de afhandeling van uw klacht door ons niet naar uw wens afgehandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit instituut is in maart 2007 door de minister van Financiën benoemd als contactorgaan. U vindt de gegevens op www.kifid.nl, ons aansluitnummer is 300.012596.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900 – 35 52 248
Internet www.kifid.nl

Besluit u om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut, dan zullen wij een kopie van alle correspondentie over uw klacht aan het klachteninstituut sturen. Na ontvangst van de uitspraak van het klachteninstituut is de klachtbehandelaar van Advies Bureau Combee (ABC) verantwoordelijk voor de afwikkeling van de uitspraak.

Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 1 april 2008.

Klachten formulier

Indien u een klacht heeft over Advies Bureau Combee, die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam : _____

Adres : _____

Postcode / plaats : _____

Telefoonnummer : _____

Email-adres : _____

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

OMSCHRIJVING KLACHT:

GEWENSTE OPLOSSING OF REACTIE:

HEEFT U AL TELEFONISCH CONTACT GEHAD, EN ZO JA MET WIE, EN WAT IS DAAR UITGEKOMEN:

Datum : ____-____-201__

Handtekening : _____

Aantal bijlagen: