



## KLACHTENPROCEDURE

Ondanks dat wij onze uiterste best doen om onze service en dienstverlening te optimaliseren en u als klant centraal te stellen, zou het misschien kunnen voorkomen dat u ontevreden bent en een klacht over ons kantoor hebt. Maak uw klacht eerst kenbaar aan ons. Vaak kunnen wij deze klacht zelf zeer snel verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze hieronder genoemde klachtenprocedure welke onder anderen inhoudt dat wij binnen 3 werkdagen schriftelijk op uw klacht zullen reageren. Vervolgens zullen wij alles in het werk stellen om tot een bevredigende oplossing te komen.

### Definities

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- Holleman Beckers Financieel Advies B.V.: de financiële dienstverlener.
- De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
- Klacht: elke uiting van de klager waarin hij genoegdoening eist van Holleman Beckers Financieel Advies B.V., ten gevolge van volgens klager onjuiste dienstverlening.
- Medewerker: éénieder die onder de verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

### Melding

Elke klacht zal gedeponereerd moeten worden bij de financiële dienstverlener. Dit kan per post, e-mail of telefonisch.

### Klachtbehandeling

De behandeling van de klacht geschiedt door D. Holleman of J.J.F. Beckers, eigenaars en adviseurs van de financiële dienstverlener.

### Klacht dossier

Elke klacht wordt schriftelijk vastgelegd in een eigen klachtendossier.

### Bevestiging

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de klant schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst van de klacht en dat deze door D. Holleman of J.J.F. Beckers in behandeling is genomen.

In deze schriftelijke bevestiging wordt opgenomen:

- Datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
- Wijze waarop de klacht onderzocht gaat worden.
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel zal getracht worden om elke klacht binnen maximaal 6 weken af te handelen.

### 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.

### Beoordeling

Nadat voldoende informatie is 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 financiële dienstverlener klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- Datum waarop klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
- Informatie dat de klacht direct in behandeling is genomen.



- Resultaten van het onderzoek dat de financiële dienstverlener naar aanleiding van de klacht heeft ingesteld.
- Het oordeel van de financiële dienstverlener over de klacht van de aanvrager.
- De eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting klager zal ondernemen.
- Mogelijkheid om over genoemd oordeel verder contact te hebben.
- Informatie over de geschillencommissie waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct behandeld is.

#### **Structurele maatregelen**

De financiële dienstverlener 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 een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

#### **Inwerkingtreding**

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2021.