

Stichting



Klachtenreglement

Datum
13 augustus 2014

Onderwerp
Klachtenreglement SFTI

Auteur
Branchevereniging

E-mail
info@bpbi.nl

**Stichting
Financieel
Toezicht
Inkomensbeheer**

Inleiding

De Stichting FTI en alle aangesloten ondernemingen doen haar uiterste best om hun leden cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u niet tevreden bent over de wijze waarop uw probleem wordt afgehandeld door de aangesloten onderneming of het resultaat ervan, kunt u een officiële klacht indienen bij de branchevereniging (www.bpbi.nl).

Het klachtenreglement SFTI voorziet in de procedure ter uitvoering van het klachtrecht voor aangesloten organisaties bij SFTI en hun cliënten dan wel vertegenwoordigers of overige belanghebbende en uitsluitend voortvloeiend uit enkel de bancaire dienstverlening van een door de bij een SFTI aangesloten organisatie. Voor overige klachten verwijzen wij u naar het klachtenreglement van de branchevereniging.

1. Indienen van uw klacht

- 1.1 Tot het indienen van een klacht is bevoegd;
De cliënt (of diens vertegenwoordiger) van een bij de SFTI aangesloten organisatie, voor zover hun klacht zich richt op een financiële dienst
- 1.2 De klacht moet worden ingediend binnen een termijn van twaalf maanden nadat het schriftelijke besluit of de uitvoeringshandeling, waarop de klacht betrekking heeft, kenbaar is voor de aangesloten organisatie.
- 1.3 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de branchevereniging. De klacht dient te bevatten:
 - a. De naam, het adres, de woon- of vestigingsplaats van de aangesloten organisatie waarover u klaagt.
 - b. Een dagtekening.
 - c. De feiten en gronden waarop de klacht berust en de daarbij behorende bewijsstukken.
- 1.4 De klacht zal **niet** in behandeling worden genomen indien;
 - a. De Klager niet tot de kring van mogelijke klagers behoort.
 - b. De organisatie waarover geklaagd wordt niet is aangesloten bij de SFTI
 - c. De klacht betrekking heeft op een bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of de burgerlijke rechter aanhangig geschil.
 - d. De klacht reeds beoordeeld is door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of de burgerlijke rechter.

2. Behandeling van uw klacht

Het secretariaat van de Branchevereniging stuurt u binnen twee weken na ontvangst van uw klacht een schriftelijk ontvangstbevestiging. Iedere klacht, welke voldoet aan de in Artikel 1 gestelde eisen, wordt in behandeling genomen door de Klachtencommissie. Zo kunt u erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

3. Beantwoording van uw klacht

1. De Klachtencommissie van de BPBI beoordeelt of de gedraging waarover geklaagd wordt:
 - a. In strijd is met op professionele inkomensbeheerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
 - b. In strijd is met de statuten van de SFTI.
 - c. In strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, dienstverleningstandaard en werkprocessen waartoe de betreffende aangesloten onderneming zich heeft verbonden.



- d. In strijd is met de redelijkheid en de billijkheid.
2. Teneinde tot een afgewogen oordeel te kunnen komen bestudeert de Klachtencommissie het klachtdossier en beoordeelt op grond daarvan de voorgelegde klacht. Indien dat door de Klachtencommissie wenselijk wordt geacht kan de betreffende aangesloten onderneming worden gehoord. Dit horen kan ook telefonisch of via andere media gebeuren.
3. De Klachtencommissie kan, indien dat wenselijk wordt geacht, informatie inwinnen bij derden die bij de klacht betrokken zijn.
4. De Klachtencommissie doet de klacht zoveel mogelijk schriftelijk af.
5. De Klachtencommissie kan besluiten de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit is met redenen omkleed.
6. De klager en de aangesloten onderneming worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
7. De Klachtencommissie kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht.
8. Indien binnen 6 weken na (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de klacht deze interventie niet slaagt, brengt de Klachtencommissie verslag uit van haar bevindingen aan het bestuur van de Branchevereniging.
9. Indien een lid van de Klachtencommissie zelf direct of indirect partij is bij een klacht, treedt dit lid vóór de behandeling van de betreffende klacht terug en wordt die klacht verder behandeld door de voorzitter van de Klachtencommissie.

4. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Klachtencommissie zal er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch bestaat de mogelijkheid dat u het niet eens bent met de afwikkeling. Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht, kunt u binnen drie maanden na de afwikkeling uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (**KiFiD**) waarbij de Stichting FTI is aangesloten.

Uw klacht wordt door het KiFiD alleen in behandeling genomen indien deze voldoet aan de criteria welke door het KiFiD in haar reglement zijn vastgelegd. Zo dient u onder meer de procedure te hebben doorlopen die in dit Klachtenreglement is verwoord. Bovendien dient u uw klacht aan het KiFiD voor te leggen binnen drie maanden nadat de Klachtencommissie uw klacht heeft afgewikkeld.

Uitsluitend in geval van een niet-bindend advies van het KiFiD is een eventuele gang naar de burgerlijke rechter daarna nog mogelijk.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht (naambellen) ofwel 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)

Meer informatie is te vinden op: www.kifid.nl.