
Klachtenbeleid en klachtenprocedure

Januari 2019

Op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) en MIFID II zijn financiële ondernemingen verplicht consumenten vóór de totstandkoming van een overeenkomst te informeren over de interne klachtenprocedure en de erkende geschilleninstantie waarbij de financiële instelling is aangesloten. Een financiële dienstverlener moet actief bijdragen aan een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten van cliënten. De wetgever verstaat hieronder zowel de interne klachtenprocedure als een juridische geschillenprocedure.

Een zorgvuldige klachtenbehandeling houdt in dat er een behoorlijke klachtenadministratie voorhanden is. Voor financiële dienstverleners geldt bovendien dat zij aan medewerkers die bij de klachtenafhandeling betrokken zijn, een beschrijving van de te volgen procedure van de afhandeling van klachten ter beschikking moeten stellen.

Onderstaand klachtenbeleid en de klachtenprocedure is goedgekeurd door de directie van Optimix. De naleving van het beleid en de procedure wordt jaarlijks getoetst door de compliance officer.

Meldplicht klachten

Om de kwaliteit van de klachtenbehandeling te waarborgen, is het belangrijk dat de klachtafhandeling goed wordt gedocumenteerd. Optimix dient de ontvangen klachten periodiek te rapporteren aan de AFM.

Wat is een klacht?

Het begrip klacht is in de wetgeving ruim geformuleerd. Onder een klacht wordt verstaan; iedere uiting van ontevredenheid met de dienstverlening door een cliënt.

Het streven naar een hoge cliënttevredenheid vormt een belangrijk onderdeel van de commerciële strategie van Optimix. Daarom is het van belang om negatieve commentaren of gevoelens van ontevredenheid adequaat worden weggenomen voordat deze tot een klacht kunnen leiden. Een tevreden cliënt is de beste ambassadeur die je je kunt wensen!

Klachtenadministratie (excel klachtenrapportage)

De WFT en MIFID II eisen dat er een behoorlijke klachtenadministratie voorhanden is. Uit de klachtenadministratie moet blijken hoe en wanneer inhoudelijk op een klacht is gereageerd en wat het eventuele verdere vervolg is geweest.

In de klachtenadministratie moet tenminste vastgelegd worden:

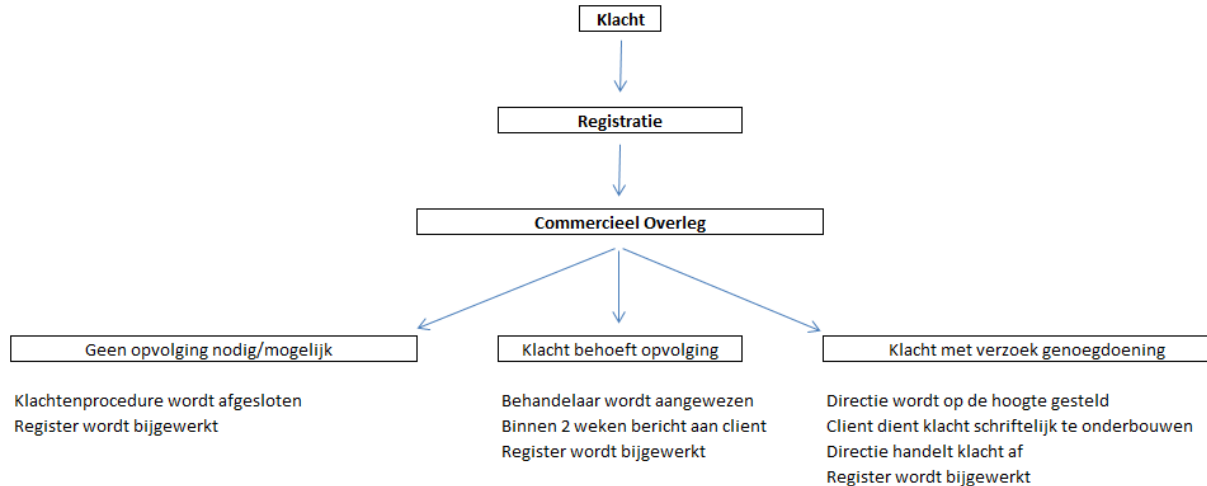
- De interne cliënt-identificatie code waarmee de naam en het adres van de cliënt die een klacht heeft ingediend kan worden gekoppeld;
- de klacht, de datum en wijze van ontvangst van de klacht en de naam van de behandelaar;
- een beschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld en de datum waarop een reactie is gegeven;
- de datum van melding van de klacht aan de directie;
- en de status van de klacht.

Eens per jaar wordt de klachtenrapportage door de directie besproken met het MT en de compliance officer.

Jaarlijkse training

Alle medewerkers moeten jaarlijks een training krijgen, teneinde de bewustwording ten aanzien van klachten te vergroten. Deze training kan plaatsvinden in de vorm van een groepsdiscussie binnen kantoor of de afdeling.

Procedure afhandeling klachten



Indien een medewerker van Optimix een klacht (een uiting van ongenoegen) van een cliënt ontvangt, ongeacht of dit schriftelijk, mondeling of anderszins gebeurt, dient hij/zij deze klacht binnen twee werkdagen te melden aan het hoofd commerciële ondersteuning die de klacht vervolgens registreert in het klachtenregister. Mocht de medewerker twifelen of een opmerking van een cliënt als klacht moet worden opgevat dan dient hij/zij deze casus te bespreken met diens leidinggevende (m/v).

Alle ontvangen klachten worden op het eerst volgende commerciële overleg collectief besproken met de relatiebeheerders en commercieel assistenten. In het overleg wordt vervolgens door de voorzitter vastgesteld door wie en hoe de klacht zal worden afgehandeld. Er zijn daarbij 3 mogelijke uitkomsten.

- Er wordt vastgesteld dat de klacht geen opvolging behoeft dan wel dat opvolging niet mogelijk is; of
- Er wordt vastgesteld dat de klacht opvolging behoeft. Er wordt een behandelaar aangewezen en cliënt wordt binnen twee weken na het uiten van de klacht op de hoogte gesteld van de wijze waarop zijn klacht is behandeld; of
- Er wordt vastgesteld dat de klacht gepaard gaat met een (latent) verzoek om genoegdoening, al dan niet van financiële aard. In dat geval wordt de klacht gemeld aan de directie en wordt de cliënt verzocht de klacht schriftelijk te onderbouwen zodat deze door de directie kan worden afgehandeld. Waarna de directie cliënt binnen twee dagen schriftelijk een ontvangstbevestiging stuurt en vervolgens binnen twee weken schriftelijk inhoudelijk reageert op de klacht.

In alle gevallen wordt het klachtenregister bijgewerkt, zodat herleid kan worden wat de status van de klacht is en hoe, wanneer en door wie de klacht is afgehandeld. Het hoofd commerciële ondersteuning is hiervoor verantwoordelijk. Alle correspondentie in zake klachten wordt ten minste vijf jaar bewaard.

Indien het niet mogelijk is om een klacht binnen de gestelde termijn van twee weken inhoudelijk te behandelen dan wordt de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Daarbij wordt tevens de reden van vertraging alsook de verwachte reactietermijn vermeld. Deze termijn is afhankelijk van de aard van de klacht en is maximaal zes weken. Indien na zes weken niet is gereageerd op de klacht, heeft de cliënt de bevoegdheid het geschil vanaf dat moment direct aanhangig te maken bij het KiFiD.

NB

Klachten van cliënten die worden bediend door de Accountmanagers Vermogen van Handelsbanken worden op gelijke wijze behandeld. Tenzij de klacht niet ziet op de beleggingsdienstverlening van Optimix. In dat geval dient de klacht zsm te worden doorgestuurd naar de afdeling RHJ (Juridische Zaken) van Handelsbanken.

Klachteninstituut

Wanneer de directie er niet in slaagt het "geschil" op te lossen via de interne klachtenprocedure of binnen zes weken niet op de klacht heeft gereageerd, dan kan de cliënt een beroep doen op het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Optimix is een bij het KiFiD aangesloten dienstverlener. Ga voor meer informatie naar de website www.kifid.nl

De klachtenprocedure bij het KiFiD is in grote lijnen als volgt. Het KiFiD beoordeelt allereerst of zij de klacht van de cliënt kan behandelen. De voorwaarden die hierop van toepassing zijn, zijn te vinden op de website van het KiFiD. Binnen een week verneemt de cliënt van het KiFiD of het KiFiD de klacht gaat behandelen.

De jurist van het KiFiD neemt vervolgens contact op met de cliënt om de klacht te bespreken. De jurist zal proberen te bemiddelen, deze stap duurt veelal vier tot zes weken. Leidt de bemiddeling niet tot tevredenheid over de oplossing van beide partijen dan kan het KiFiD de cliënt uitnodigen voor een persoonlijke toelichting, waarbij ook Optimix aanwezig zal zijn (de hoorzitting). Komen de partijen ook in dat geval niet tot een gezamenlijke oplossing, dan komt de Geschillencommissie binnen meestal 90 dagen na de hoorzitting met een uitspraak.

Voor Optimix geldt dat zij een bindende uitspraak aanvaard. Het bindend advies is voor partijen echter niet bindend als de uitspraak bepaalt dat een bedrag van meer dan EUR 100.000,- wordt toegewezen.

Is de cliënt het vervolgens niet eens met de bindende beslissing van de Geschillencommissie, dan kan hij het geschil binnen zes weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. Dit kan alleen als het financiële belang minimaal EUR 25.000,- bedraagt en cliënt bereid is een bijdrage van EUR 500,- aan het KiFiD te betalen. Ook kan de cliënt zich wenden tot de civiele rechter.