

Op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (WFT)¹ 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. Deze zal daarbij tevens vaststellen of het beleid en de procedures inzake klachtenbehandeling nog in overeenstemming zijn met de geldende wet- en regelgeving. De compliance officer analyseert periodiek gegevens over door Optimix ontvangen klachten en de wijze waarop de behandeling van klachten in de voorgaande periode heeft plaatsgevonden. Doel hiervan is enerzijds het klachtenafhandelingsproces te verbeteren en anderzijds om ervoor te zorgen dat alle uit de ingediende Klachten blijkende risico's of kwesties worden geïdentificeerd en aangepakt.

De uitkomsten van de hiervoor genoemde analyse worden opgenomen in het periodiek door de Compliance Officer opgestelde compliance verslag en verstrekt aan de Directie van Optimix..

Dit beleid en bijbehorende klachtenprocedure wordt doorlopend beschikbaar gesteld aan de medewerkers via de gemeenschappelijke netwerk-folder: G:/Intranet/Intern/Compliance.

Reikwijdte

Dit beleid (en procedure) zijn van toepassing op Optimix Vermogensbeheer wanneer zij klachten ontvangt die betrekking hebben op de diensten die zij verleent als beheerder van beleggingsinstellingen en de beleggingsdiensten die zij verleent. Ingeval van een klacht die buiten de reikwijdte van deze klachtenregeling valt, zal Optimix, indien mogelijk, de klager antwoorden en haar standpunt ten aanzien van de klacht toelichten en/of, indien passend, details verstrekken over de onderneming of andere financiële instelling die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

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: **elke uiting van ontevredenheid via telefoon, e-mail, brief of elk ander medium, gericht aan Optimix door een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die betrekking heeft op een door Optimix ontwikkeld of gedistribueerd financieel product, en/of de verrichting**

¹ Art 4:37p Wft, Art 40 tm 44 & 115t Bgfo en Art 26 Gedelegeerde Verordening 2017/565

van een beleggingsdienst of andere financiële dienst. Ook (mondelijke) feedback waaruit enige ontevredenheid blijkt wordt als klacht aangemerkt.

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 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.

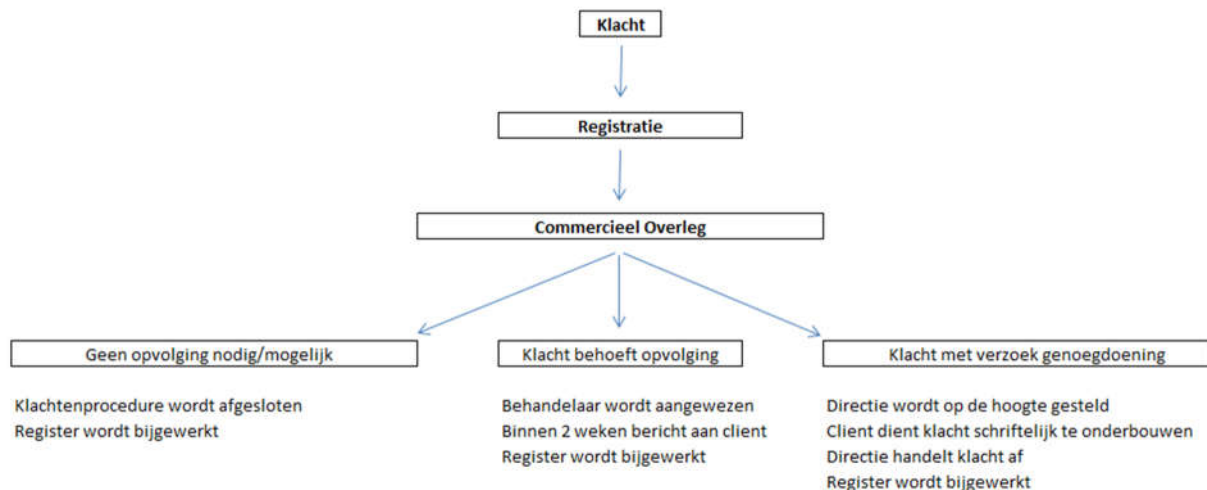
In de klachtenadministratie moet tenminste vastgelegd worden:

- 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.

Jaarlijkse training

Alle medewerkers dienen jaarlijks training krijgen die door Handelsbanken wordt aangeboden, teneinde de bewustwording ten aanzien van klachten te vergroten. Voor medewerkers met cliëntcontact zal de training uitgebreider zijn.

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 uiterlijk de volgende werkdag te melden aan het hoofd commerciële ondersteuning die als Complaints Officer is aangesteld en de klacht vervolgens registreert in het klachtenregister. Mocht de medewerker twijfelen 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 commerciële assistenten. In het overleg wordt vervolgens door de Complaints Officer 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. Bij een gehele of een gedeeltelijke afwijzing van de klacht informeert Optimix de klager, indien van toepassing, over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan KiFID, onder vermelding van de geldende termijnen. Tevens wordt vermeld dat een geschil ook direct bij een burgerlijke rechter aanhangig kan worden gemaakt

Voor klachten met verzoek tot genoegdoening wordt een volledig klachtendossier ingericht. Hierin wordt in ieder geval opgenomen:

- alle inkomende correspondentie;
- alle uitgaande correspondentie;
- alle e-mails met de klager betreffende de Klacht;
- alle interne e-mails betreffende de Klacht;
- alle telefoonnotities inzake gevoerde telefoongesprekken met betrekking tot 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. de Complaints Officer is hiervoor verantwoordelijk. Alle correspondentie in zake klachten wordt gedurende drie jaar bewaard (per datum van de klacht). Daarna wordt het klachtdossier vernietigd door de Complaints Officer.

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 KiFiD.

Verbetering dienstverlening

Aan de hand van het klachtenregister worden alle klachten collectief besproken in het commerciële overleg. Naast de besluitvorming over de afhandeling van de klachten wordt tevens:

- de oorzaak van individuele klachten geanalyseerd teneinde dieperliggende oorzaken die bepaalde soorten klachten gemeen hebben vast te stellen;
- nagegaan of die dieperliggende oorzaken ook andere processen of producten kunnen beïnvloeden, met inbegrip van processen of producten waarover niet rechtstreeks wordt geklaagd; en
- gezocht naar manieren om die dieperliggende oorzaken weg te nemen, indien dat redelijkerwijs mogelijk is.

Als klager niet tevreden is met de afhandeling dan staat er voor de klant de mogelijkheid voor een “intern hoger beroep” open. Hiertoe verzocht zal de Directie zal zich dan, samen met de Complaints Officer, buigen over de klacht en hierover een beslissing nemen. Deze beslissing zal binnen een week aan klager worden meegedeeld. Waarna deze zich kan wenden tot KiFiD.

Rapportageverplichting

De Complaints Officer zal naar aanleiding van de mutaties in het klachtenregister een kwartaalrapport opstellen ten behoeve van de Directie & het MT. Dit rapport zal ook aan de Complaints Officer van Handelsbanken Nederland worden toegestuurd.

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 aanvaardt. 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.