

Samenvatting klachtenbeleid Optimix Vermogensbeheer NV – in eenvoudige taal

Optimix wil dat klanten tevreden zijn. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is over onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen. In dit document leggen we uit hoe wij omgaan met klachten en welke stappen wij nemen om deze op te lossen.

Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over onze diensten of producten. Dit kan via telefoon, e-mail, brief of op een andere manier aan ons worden doorgegeven. Ook mondelinge opmerkingen waaruit blijkt dat u niet tevreden bent, zien wij als een klacht[1].

Wie kan een klacht indienen?

Iedere klant van Optimix kan een klacht indienen over onze beleggingsdiensten of producten. Gaat uw klacht over iets anders? Dan proberen wij u zo goed mogelijk verder te helpen of verwijzen wij u door naar de juiste organisatie.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- Telefonisch
- Per e-mail
- Per brief
- Via uw contactpersoon bij Optimix

Wat gebeurt er met uw klacht?

1. Uw klacht wordt uiterlijk de volgende werkdag gemeld bij het Hoofd Relatiebeheer.
2. Uw klacht wordt geregistreerd in ons klachtenregister.
3. Uw klacht wordt besproken in het eerstvolgende overleg.
4. Wij bepalen wie uw klacht behandelt en hoe wij dat doen.

Afhandeling van de klacht

- U krijgt binnen twee weken een reactie op uw klacht.
- Is er meer tijd nodig? Dan laten wij u dat weten, met uitleg waarom het langer duurt. U hoort dan ook wanneer u een antwoord kunt verwachten (maximaal zes weken)[1].
- Als uw klacht een verzoek om compensatie bevat, wordt deze doorgestuurd naar de directie. U ontvangt dan binnen twee dagen een ontvangstbevestiging en binnen twee weken een inhoudelijke reactie.

Niet eens met de uitkomst?

Bent u het niet eens met onze oplossing? Dan kunt u vragen om een herbeoordeling door de directie. U krijgt binnen een week een antwoord. Bent u daarna nog steeds niet tevreden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Als wij uw klacht niet binnen zes weken oplossen, of u bent het niet eens met onze reactie, kunt u naar KiFiD gaan.

KiFiD kijkt of zij uw klacht kunnen behandelen. U hoort binnen een week of zij uw klacht in behandeling nemen.

KiFiD probeert eerst te bemiddelen. Lukt dat niet, dan volgt een hoorzitting. Daarna doet de Geschillencommissie uitspraak, meestal binnen 90 dagen. Optimix volgt het bindende advies van KiFiD, behalve als het om een schade boven de €100.000 gaat.

Bent u het niet eens met de uitspraak, dan kunt u in sommige gevallen in beroep gaan of naar de rechter stappen.

Hoe bewaren wij uw klacht?

Wij bewaren alle informatie over uw klacht drie jaar. Daarna wordt het dossier vernietigd.

Verbetering van onze dienstverlening

Wij bespreken alle klachten in ons management team overleg. Zo leren wij van klachten en proberen wij onze dienstverlening te verbeteren.

Contact

Heeft u een klacht of een vraag over deze procedure? Neem gerust contact met ons op via uw contactpersoon bij Optimix.

Deze versie is herschreven in duidelijke taal, zodat iedereen begrijpt hoe het klachtenbeleid van Optimix werkt.