

STATUTEN

per 14 februari 2017

van de stichting:

Kifid, Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening,

met zetel in de gemeente 's-Gravenhage

STATUTEN.

Definities.

Artikel 1.

Aangeslotene:	in het Register ingeschreven Financiële onderneming. De procedure voor aansluiting is uitgewerkt in het Aansluitingsreglement Kifid;
Auditcommissie:	de auditcommissie, als bedoeld in artikel 24 van de statuten;
Bestuur:	het bestuur van de stichting;
Brancheorganisatie:	representatieve organisatie van Financiële ondernemingen, die als zodanig door het Bestuur is erkend;
Commissie van Beroep:	de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, als bedoeld in artikel 21 van de statuten;
Consumentenorganisatie:	representatieve organisatie van consumentenbelangenorganisaties, die als zodanig door het Bestuur is erkend;
Financiële dienst:	<ol style="list-style-type: none">a. een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;b. een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, ook indien deze wordt verleend ten aanzien van een financieel instrument of van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule;c. een andere financiële dienst die krachtens de tussen een Aangeslotene en een afnemer geldende overeenkomst(en) aan Kifid kan worden voorgelegd, of waarvoor een Aangeslotene een afnemer naar Kifid heeft verwezen;

Financiële onderneming:	een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, alsmede een verzekeraar in zijn hoedanigheid van pensioenuitvoerder;
Geschillencommissie:	de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, als bedoeld in artikel 20 van de statuten;
Klacht:	elk blijk van onvrede tussen een consument of cliënt en een of meer Aangeslotene(n), als omschreven in het reglement van Geschillencommissie of Commissie van Beroep;
Minister:	de Minister van Financiën;
Organen:	het Bestuur, de Minister, de Auditcommissie, de Commissie van Beroep, de Geschillencommissie, de Remuneratiecommissie;
Register:	het door de stichting gehouden openbaar register van aangesloten Financiële ondernemingen;
Remuneratiecommissie:	de remuneratiecommissie, als bedoeld in artikel 23 van de statuten;
schriftelijk:	machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of goed leesbare elektronisch verzonden of aangeleverde tekst.

Naam en zetel.

Artikel 2.

2.1. De stichting draagt de naam: **Kifid, Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**. De verkorte naam van de stichting luidt: Stichting Kifid.

2.2. Zij heeft haar zetel te 's-Gravenhage.

Doel, middelen, onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

Artikel 3.

3.1. De stichting heeft ten doel:

- a. het in stand houden van een door de Minister erkend bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege bij Klachten met betrekking tot het leveren van Financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht;
- b. het vervullen van een voorlichtingsrol met betrekking tot interne klachtenregelingen en het stellen van uniforme toetsingskaders voor deze regelingen,

en voorts alles wat daarmee in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

- 3.2. De stichting tracht dit doel onder meer te bereiken door het benoemen van een Geschillencommissie en een Commissie van Beroep met bijbehorende reglementen en door zorg te dragen voor een adequate bureauorganisatie.
- 3.3. De stichting en haar organen oefenen hun werkzaamheden op onafhankelijke en onpartijdige wijze uit.

Vermogen.

Artikel 4.

- 4.1. Het vermogen van de stichting wordt gevormd door:
 - a. de jaarlijkse bijdragen van de Aangeslotenen;
 - b. overige baten.
- 4.2. De jaarlijkse bijdragen van de Aangeslotenen worden vastgesteld door het Bestuur met inachtneming van de begroting van de stichting en het Kostenreglement, als bedoeld in artikel 27 en artikel 28 van de statuten.

Bestuur: samenstelling, benoeming en defungeren.

Artikel 5.

- 5.1. Het Bestuur van de stichting bestaat uit een door het Bestuur vast te stellen oneven aantal van drie (3) of vijf (5) natuurlijke personen. Een niet voltallig Bestuur behoudt zijn bevoegdheden. In ontstane vacatures wordt zo spoedig mogelijk voorzien.
- 5.2. De bestuurders worden benoemd door het Bestuur, onverminderd het in de navolgende leden bepaalde.
- 5.3. Het Bestuur stelt een profielschets voor zijn omvang en samenstelling op, rekening houdend met de aard van de stichting, haar activiteiten en de gewenste deskundigheid en achtergrond van de bestuurders. Het Bestuur raadpleegt de Brancheorganisaties en de Consumentenorganisaties voor het eerst bij de vaststelling van de profielschets en vervolgens bij iedere wijziging. De vaststelling en iedere wijziging van de profielschets behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Minister. Bij het verzoek van het Bestuur tot goedkeuring van de profielschets of tot wijziging daarvan aan de Minister wordt het verslag van de raadpleging door het Bestuur van de Brancheorganisaties en de Consumentenorganisaties gevoegd. De profielschets wordt opgenomen in het jaarverslag van de stichting. Deze profielschets wordt periodiek geëvalueerd door het Bestuur, de Brancheorganisaties, de Consumentenorganisaties en de Minister, maar in ieder geval wanneer een vacature vervuld dient te worden.

- 5.4. De (her-)benoeming van iedere bestuurder behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Minister. In het geval de Minister zijn goedkeuring aan de voorgenomen benoeming onthoudt, draagt het Bestuur een nieuwe kandidaat ter verkrijging van de goedkeuring van de Minister voor.
- 5.5. Bestuurders kunnen niet zijn:
 - a. personen die werkzaam zijn dan wel gedurende drie (3) jaren voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet in dienst zijn geweest van, of op vergelijkbare wijze werkzaam zijn geweest voor, of enige functie bekleed hebben bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan de stichting kunnen worden voorgelegd, dan wel bij diens Brancheorganisatie, alsmede hun partner en bloed- en aanverwanten tot en met de tweede graad;
 - b. personen die deel uitmaken van een van de overige Organen, alsmede hun partner en bloed- en aanverwanten tot en met de tweede graad.
- 5.6. Het Bestuur wijst uit zijn midden een vice-voorzitter, een secretaris en een penningmeester aan. Verschillende functies kunnen in een (1) persoon zijn verenigd.
- 5.7. Bestuurders worden benoemd voor de tijd van ten hoogste vier (4) jaren en treden af volgens een door het Bestuur vast te stellen rooster van aftreden; een volgens het rooster aftredende bestuurder is onmiddellijk doch ten hoogste eenmaal herbenoembaar.
- 5.8. Een bestuurder defungeert:
 - a. door zijn overlijden;
 - b. doordat hij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verzoekt om toepassing van de schuldsaneringsregeling als bedoeld in de Faillissementswet;
 - c. door zijn ondercuratelestelling of doordat hij anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
 - d. door zijn vrijwillig aftreden, al dan niet volgens het in artikel 5.7 van de statuten bedoelde rooster;
 - e. door zijn ontslag, verleend door de rechtbank in de gevallen in de wet voorzien;
 - f. door zijn ontslag, verleend door het Bestuur na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Minister;
 - g. in het geval zich een situatie als bedoeld in artikel 5.5 van de statuten

voordoet.

- 5.9. De bestuurder van wie het ontslag als in artikel 5.8 sub f van de statuten aan de orde is, heeft het recht de desbetreffende vergadering(en) van het Bestuur bij te wonen en aldaar het woord te voeren. Hij wordt niet meegerekend bij de bepaling van het aantal aanwezige of vertegenwoordigde bestuurders en heeft bovendien niet het recht zijn stem uit te brengen ter zake van zijn geagendeerde ontslag. De tweede volzin van dit lid vindt evenwel geen toepassing indien het Bestuur op dat moment slechts uit twee (2) bestuurders bestaat.

Bestuur: schorsing.

Artikel 6.

Elke bestuurder kan te allen tijde als zodanig worden geschorst bij een besluit van het Bestuur genomen in een vergadering die daartoe speciaal is bijeengeroepen. Elke schorsing kan een of meer malen worden verlengd doch in totaal niet langer duren dan drie (3) maanden. Is na verloop van die tijd geen beslissing genomen omtrent de opheffing van de schorsing of ontslag, dan eindigt de schorsing. Het bepaalde in artikel 5.9 van de statuten is van overeenkomstige toepassing.

Bestuur: ontstentenis of belet.

Artikel 7.

In geval van ontstentenis of belet van een of meer bestuurders, berust het bestuur tijdelijk bij de overblijvende bestuurders. In geval van ontstentenis of belet van alle bestuurders of de enig bestuurder, berust het bestuur tijdelijk bij een of meer – jaarlijks – door het Bestuur voor deze situatie aangewezen personen.

Bestuur: bezoldiging en bezoldigingsbeleid.

Artikel 8.

- 8.1. De Remuneratiecommissie kan aan de bestuurders een beloning toekennen, met inachtneming van het bezoldigingsbeleid als bedoeld in artikel 8.2 van en het bepaalde in artikel 23 van de statuten. Jaarlijks wordt door het Bestuur uitdrukkelijk in de jaarrekening verantwoord welke beloningen op grond van deze bepaling door de Remuneratiecommissie zijn toegekend.
- 8.2. De stichting kent een bezoldigingsbeleid. Het bezoldigingsbeleid wordt vastgesteld door het Bestuur na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Minister. In het bezoldigingsbeleid komen in ieder geval aan de orde (indien van toepassing):
- a. de beloningsstructuur;
 - b. de hoogte van de vaste bezoldiging;
 - c. de toe te kennen andere variabele beloningscomponenten;

- d. eventuele pensioenrechten;
- e. eventuele afvloeiingsregelingen indien op voorhand vastgelegd;
- f. de prestatiecriteria die als toetssteen worden toegepast.

Bestuur: taak en bevoegdheden.

Artikel 9.

- 9.1. Het Bestuur is belast met het besturen van de stichting. Het Bestuur treedt uitdrukkelijk niet in de processuele behandeling van, de inhoudelijke beoordeling van, alsmede de beslissing in Klachten of categorieën van Klachten die aan de Geschillencommissie en/of Commissie van Beroep zijn of kunnen worden voorgelegd.
- 9.2. Het Bestuur is niet bevoegd te besluiten tot het aangaan van overeenkomsten tot verkrijging, vervreemding en bezwaring van registergoederen, en tot het aangaan van overeenkomsten waarbij de stichting zich als borg of hoofdelijk medeschuldenaar verbindt, zich voor een derde sterk maakt of zich tot zekerheidstelling voor een schuld van een ander verbindt.

Informatieverstrekking.

Artikel 10.

- 10.1. Het Bestuur verstrekt de Minister tijdig de voor de uitoefening van zijn in deze statuten opgenomen bevoegdheden benodigde informatie. In ieder geval stelt het Bestuur de Minister ten minste een keer per jaar op de hoogte van de hoofdlijnen van het beleid van de stichting en de algemene en financiële ontwikkelingen van de stichting.
- 10.2. Het Bestuur bevordert de verstrekking van informatie over de relevante ontwikkelingen in de gedragsrisico's en prudentiële risico's aan de Autoriteit Financiële Markten respectievelijk de Nederlandsche Bank N.V.

Bestuur: bijeenroeping van de vergaderingen.

Artikel 11.

- 11.1. Het Bestuur vergadert zo dikwijls de voorzitter of twee (2) bestuurders het nodig acht(en), doch ten minste vier maal per jaar.
- 11.2. De bijeenroeping van de vergaderingen van het Bestuur geschiedt schriftelijk door de in artikel 11.1 van de statuten bedoelde persoon of personen, dan wel namens deze door de secretaris op een termijn van ten minste zeven (7) dagen, die van de oproeping en van de vergadering daaronder niet begrepen, onder opgave van de te behandelen onderwerpen. Indien een bestuurder hiermee instemt kan hij worden opgeroepen door een langs elektronische weg toegezonden en reproduceerbaar bericht aan het adres dat door hem voor dit doel bekend is gemaakt. In spoedeisende gevallen kan met een kortere termijn

worden volstaan, zulks ter beoordeling van de voorzitter.

- 11.3. De vergaderingen van het Bestuur worden gehouden in Nederland, te bepalen door degene die de vergadering bijeenriep dan wel deed bijeenroepen.
- 11.4. Indien is gehandeld in strijd met het in artikel 11.2 en/of artikel 11.3 van de statuten bepaalde, kan het Bestuur niettemin rechtsgeldige besluiten nemen indien de vergadering voltallig is en geen van de bestuurders zich alsdan tegen besluitvorming verzet, of – wanneer de vergadering niet voltallig is – indien de ter vergadering afwezige bestuurders vóór het tijdstip van de vergadering schriftelijk hebben verklaard zich niet tegen de besluitvorming te verzetten. In het laatste geval is het bepaalde in artikel 13.7, eerste volzin, van de statuten onverminderd van toepassing.

Bestuur: leiding van de vergaderingen.

Artikel 12.

De voorzitter leidt de vergaderingen van het Bestuur. Bij diens afwezigheid leidt de vice-voorzitter de vergadering. Bij afwezigheid van zowel de voorzitter als de vice-voorzitter voorziet de vergadering zelf in haar leiding.

Bestuur: toegang tot en besluitvorming in vergadering.

Artikel 13.

- 13.1. Toegang tot de vergaderingen van het Bestuur hebben de bestuurders en degenen die daartoe door de voorzitter dan wel door twee (2) andere bestuurders gezamenlijk zijn uitgenodigd, onverminderd het bepaalde in de artikelen 13.2, 13.3 en 18.6 van de statuten.
- 13.2. De Minister heeft het recht een waarnemer alsmede een plaatsvervangend waarnemer te benoemen. De Minister geeft van de benoeming alsmede van de eventuele intrekking daarvan schriftelijk kennis aan het Bestuur. De waarnemer is bevoegd de vergaderingen van het Bestuur bij te wonen, daarin het woord te voeren en een adviserende stem uit te brengen. De waarnemer zal daartoe alle voor de bestuurders bestemde stukken ontvangen.
- 13.3. De voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep hebben het recht de vergaderingen van het Bestuur bij te wonen, indien en voor zover er onderwerpen worden behandeld die het functioneren van het desbetreffende orgaan betreffen. De in de vorige volzin bedoelde persoon/personen hebben in deze vergadering een raadgevende stem. Zij zullen in dergelijke vergaderingen alle door het Bestuur verlangde inlichtingen verstrekken, met dien verstande dat inlichtingen die betrekking hebben op onderwerpen welke niet tot de taak en bevoegdheden van het bestuur behoren - als bedoeld in artikel 9.1 - niet aan het Bestuur worden verstrekt.

- 13.4. De voorzitter van de vergadering bepaalt de wijze waarop de stemmingen in de vergadering worden gehouden, met dien verstande dat op verzoek van een bestuurder stemmingen over personen schriftelijk (handgeschreven toegestaan) geschieden.
- 13.5. Voor zover in deze statuten geen grotere meerderheid is voorgeschreven, worden alle besluiten van het Bestuur genomen met volstreekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen.
- 13.6. Iedere bestuurder is bevoegd tot het uitbrengen van een (1) stem. Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht, maar tellen wel mee ter bepaling van enig quorum. Bij staking van stemmen over zaken is het voorstel verworpen. Staken de stemmen bij verkiezing van personen, dan beslist het lot. Indien bij verkiezing tussen meer dan twee (2) personen door niemand van hen een volstreekte meerderheid is verkregen, dan vindt een nieuwe stemming plaats tussen de twee (2) personen die het grootste aantal stemmen kregen, zo nodig na tussenstemming.
- 13.7. Een bestuurder kan zich ter vergadering door een medebestuurder laten vertegenwoordigen tegen overlegging van een schriftelijke, ter beoordeling van de voorzitter van de vergadering voldoende, volmacht.
Een bestuurder kan daarbij slechts voor een (1) medebestuurder als gevolmachtigde optreden.
- 13.8. Tenzij in deze statuten anders wordt bepaald, kan het Bestuur slechts geldige besluiten nemen in een vergadering waarin ten minste de helft van het aantal bestuurders aanwezig of vertegenwoordigd is. Is in een vergadering minder dan de helft van het aantal bestuurders aanwezig of vertegenwoordigd, dan wordt een tweede vergadering bijeengeroepen, te houden niet eerder dan twee (2) en niet later dan vier (4) weken na de eerste vergadering, in welke tweede vergadering ongeacht het aantal aanwezige of vertegenwoordigde bestuurders rechtsgeldig kan worden besloten omtrent de onderwerpen welke in de eerste vergadering op de agenda waren geplaatst doch waarover in die vergadering bij ontbreken van het quorum niet kon worden besloten. Bij de oproeping tot de tweede vergadering moet worden vermeld dat en waarom een besluit kan worden genomen onafhankelijk van het aantal ter vergadering aanwezige of vertegenwoordigde bestuurders.
- 13.9. De navolgende besluiten kunnen slechts worden genomen met een gekwalificeerde meerderheid van twee derden van de uitgebrachte stemmen:
 - a. een besluit tot wijziging van de statuten;
 - b. een besluit tot vaststelling of wijziging van de jaarlijkse bijdragen van

- de Aangeslotenen, als bedoeld in artikel 4.1 van de statuten;
 - c. de benoeming, schorsing of ontslag van een bestuurder;
 - d. het besluit tot benoeming van de voorzitter van de Geschillencommissie;
 - e. het besluit tot benoeming van de voorzitter van de Commissie van Beroep; en
 - f. een besluit tot wijziging van een in deze statuten genoemd reglement.
- 13.10. Het door de voorzitter van de vergadering ter vergadering uitgesproken oordeel omtrent de uitslag van een stemming is beslissend. Hetzelfde geldt voor de inhoud van een genomen besluit, voor zover werd gestemd over een niet schriftelijk vastgelegd voorstel. Wordt onmiddellijk na het uitspreken van het oordeel van de voorzitter de juistheid daarvan betwist, dan vindt een nieuwe stemming plaats, indien de meerderheid van de vergadering of, indien de oorspronkelijke stemming niet hoofdelijk of schriftelijk geschiedde, een stemgerechtigde aanwezige dit verlangt. Door deze nieuwe stemming vervallen de rechtsgevolgen van de oorspronkelijke stemming.

Bestuur: besluitvorming buiten vergadering.

Artikel 14.

Alle besluiten van het Bestuur kunnen ook op andere wijze dan in vergadering worden genomen, mits alle bestuurders in de gelegenheid worden gesteld hun stem uit te brengen en zij allen schriftelijk hebben verklaard zich niet tegen deze wijze van besluitvorming te verzetten. Een besluit is alsdan genomen zodra de vereiste meerderheid van alle bestuurders zich schriftelijk vóór het voorstel heeft verklaard. Van een buiten vergadering genomen besluit wordt door de secretaris van het Bestuur een verslag opgemaakt, dat in de eerstvolgende vergadering wordt vastgesteld en ten blijke daarvan door de voorzitter en de notulist van die vergadering wordt ondertekend. Het aldus vastgestelde verslag wordt tezamen met de stukken als bedoeld in de eerste zin van dit artikel bij de notulen van de vergaderingen van het Bestuur gevoegd.

Bestuur: tegenstrijdig belang.

Artikel 15.

- 15.1. Een bestuurder neemt niet deel aan de beraadslaging en onthoudt zich van stemming over een bestuursbesluit indien hij bij het onderwerp van het bestuursbesluit een direct of indirect belang heeft dat tegenstrijdig is met het belang van de stichting. De bestuurder heeft wel het recht de desbetreffende vergadering van het Bestuur bij te wonen, met dien verstande dat hij niet wordt meegerekend bij de bepaling van het aantal aanwezige of

vertegenwoordigde bestuurders met betrekking tot het desbetreffende bestuursbesluit.

- 15.2. Wanneer op grond van het bepaalde in de eerste volzin van artikel 15.1 van de statuten geen enkele bestuurder aan de besluitvorming kan deelnemen, neemt dan wel nemen degene(n) met het belang alsnog deel aan de beraadslaging en de stemming. In dat geval wordt een uittreksel van de notulen als bedoeld in artikel 16 onderscheidenlijk het verslag als bedoeld in artikel 14 van de statuten, waarin melding is gemaakt van het belang, gevoegd bij de jaarrekening over het boekjaar waarin het besluit is genomen.

Bestuur: notulen van de vergaderingen.

Artikel 16.

Van het verhandelde in de vergaderingen van het Bestuur worden door de secretaris of door de daartoe door de voorzitter van de vergadering aangewezen persoon notulen opgesteld. De notulen worden vastgesteld in dezelfde of in de eerstvolgende vergadering en worden ten blijke daarvan door de voorzitter en de notulist van die vergadering ondertekend. In of bij de notulen wordt tevens vermeld welke bestuurders op de vergadering aanwezig zijn geweest. De notulen liggen op het adres van de stichting ter inzage van alle andere bestuurders.

Bestuur: vertegenwoordiging.

Artikel 17.

- 17.1. Het Bestuur vertegenwoordigt de stichting.
- 17.2. De stichting wordt vertegenwoordigd door het Bestuur dan wel door twee (2) van de volgende bestuurders, mits tezamen handelend: de voorzitter, de vice-voorzitter, de penningmeester en de secretaris.
- 17.3. Het Bestuur is bevoegd, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid, functionarissen met vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te stellen en, door verlening van volmacht, de titel gevolmachtigd directeur, algemeen secretaris of een andere zodanige titulatuur en bevoegdheden toe te kennen als door het Bestuur te bepalen.

Bureau en directeur.

Artikel 18.

- 18.1. De stichting kent een bureau dat is belast met de (dagelijkse) voorbereiding en uitvoering van de besluiten van het Bestuur alsmede met de ondersteuning van de werkzaamheden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep.
- 18.2. De leiding van het bureau is opgedragen aan de voorzitter van de Geschillencommissie, die daarin wordt ondersteund door een directeur.

- 18.3. De directeur wordt benoemd door het Bestuur.
- 18.4. Het Bestuur stelt een profielschets op voor de directeur, rekening houdend met de aard van de stichting, haar activiteiten en de gewenste deskundigheid van de directeur.
- 18.5. De directeur bereidt de volgende plannen voor en herziet deze zo nodig:
 - a. een jaarlijks beleidsplan met de daarbij behorende begroting;
 - b. een voortschrijdend meerjarenbeleidsplan;
 - c. eventuele andere plannen als van tijd tot tijd door het Bestuur te bepalen.
- 18.6. Tenzij het Bestuur anders besluit, hebben de voorzitter van de Geschillencommissie en de directeur toegang tot de vergaderingen van het Bestuur en hebben de voorzitter van de Geschillencommissie en de directeur daarin een raadgevende stem. De voorzitter van de Geschillencommissie en de directeur zullen in dergelijke vergaderingen alle door het Bestuur verlangde inlichtingen verstrekken.
- 18.7. Het Bestuur kan aan de directeur een volmacht als bedoeld in artikel 17.3 van de statuten verlenen, teneinde het doelmatig functioneren van de stichting in de dagelijkse praktijk te verzekeren.
- 18.8. Het Bestuur stelt de bezoldiging en verdere arbeidsvoorwaarden van de directeur vast, met inachtneming van het bezoldigingsbeleid als bedoeld in artikel 8.2 van en het bepaalde in artikel 23 van de statuten. Jaarlijks wordt door het Bestuur uitdrukkelijk in de jaarrekening verantwoord welke beloningen op grond van deze bepaling zijn toegekend.
- 18.9. De directeur kan te allen tijde door het Bestuur worden geschorst en ontslagen.

Commissies.

Artikel 19.

- 19.1. Het Bestuur is bevoegd commissies in te stellen, die onder verantwoordelijkheid van het Bestuur een specifieke taak ten aanzien van de stichting hebben.
- 19.2. De stichting kent in ieder geval de volgende commissies:
 - a. de Geschillencommissie;
 - b. de Commissie van Beroep;
 - c. de Remuneratiecommissie;
 - d. de Auditcommissie.

Geschillencommissie.

Artikel 20.

- 20.1. De stichting kent een Geschillencommissie.
- 20.2. De (nadere) formulering van de werkwijze en taken van de Geschillencommissie worden vastgelegd in een door het Bestuur vast te stellen reglement.
- 20.3. De leden van de Geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en zij aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.
- 20.4. De leden van de Geschillencommissie worden benoemd door het Bestuur. Voorafgaand aan de benoeming van de leden van de Geschillencommissie zal de voorzitter van de Geschillencommissie worden geraadpleegd. Het Bestuur stelt het aantal leden vast en benoemt uit hun midden een voorzitter en ten minste een (1) vice-voorzitter. De leden van de Geschillencommissie worden benoemd voor een periode van vijf (5) jaren. Een afgetreden lid van de Geschillencommissie kan telkens voor vijf (5) jaren worden herbenoemd. Het bepaalde in artikel 13.9 van de statuten is alsdan van overeenkomstige toepassing. Een persoon die de leeftijd van zeventig (70) jaar heeft bereikt kan niet tot lid van de Geschillencommissie worden (her)benoemd, met dien verstande dat het Bestuur, na raadpleging van de voorzitter van de Geschillencommissie, een lid van de Geschillencommissie voor ten hoogste een (1) jaar kan herbenoemen nadat dit lid de zeventigjarige leeftijd heeft bereikt.
- 20.5. Een lid van de Geschillencommissie defungeert:
 - a. door diens overlijden;
 - b. door het verlies van het vrije beheer over diens vermogen;
 - c. door diens toetreden tot een ander Orgaan;
 - d. door diens aftreden, al dan niet conform gemeld rooster van aftreden;
 - e. bij het bereiken van de zeventigjarige leeftijd en wel op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin deze leeftijd wordt bereikt, onverminderd het bepaalde in artikel 20.4;
 - f. in het geval zich een situatie als bedoeld in artikel 20.7 voordoet;
 - g. door diens ontslag verleend door de rechtbank te Den Haag, op verzoek van het Bestuur, om zwaarwegende redenen.
- 20.6. Het Bestuur kent aan de leden van de Geschillencommissie een beloning toe, met inachtneming van het bezoldigingsbeleid als bedoeld in artikel 8.2 van en het bepaalde in artikel 23 van de statuten. Jaarlijks wordt door het Bestuur uitdrukkelijk in de jaarrekening verantwoord welke beloningen op grond van deze bepaling zijn toegekend.
- 20.7. Leden van de Geschillencommissie mogen vanaf de aanvaarding van hun

functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen of bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan de stichting kunnen worden voorgelegd. Ook mogen zij gedurende een (1) jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet in dienst zijn geweest van, of op vergelijkbare wijze werkzaam geweest zijn voor, of enige functie bekleed hebben bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen of bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan de stichting kunnen worden voorgelegd.

- 20.8. Leden van de Geschillencommissie verbinden zich ertoe gedurende drie (3) jaar nadat hun functie een einde heeft genomen niet te werken voor een (voormalige) Aangeslotene noch voor een beroeps- of bedrijfsorganisatie waarvan een (voormalige) Aangeslotene lid is of was.

Commissie van Beroep.

Artikel 21.

- 21.1. De stichting kent een Commissie van Beroep. De Commissie van Beroep oordeelt over beroep tegen beslissingen van de Geschillencommissie.
- 21.2. De (nadere) formulering van de werkwijze en taken van de Commissie van Beroep worden vastgelegd in een door het Bestuur vast te stellen reglement.
- 21.3. De leden van de Commissie van Beroep oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en zij aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.
- 21.4. De leden van de Commissie van Beroep worden benoemd door het Bestuur. Het Bestuur stelt het aantal leden vast en benoemt uit hun midden een voorzitter en ten minste een (1) vice-voorzitter. De leden van de Commissie van Beroep worden benoemd voor een periode van vijf (5) jaren. Een afgetreden lid van de Commissie van Beroep kan telkens voor vijf (5) jaren worden herbenoemd. Het bepaalde in artikel 13.9 is alsdan van overeenkomstige toepassing. Een persoon die de leeftijd van tweeënzeventig (72) jaar heeft bereikt kan niet tot lid van de Commissie van Beroep worden (her)benoemd, met dien verstande dat het Bestuur, na raadpleging van de voorzitter van de Commissie van Beroep, een lid van de Commissie van Beroep voor ten hoogste een (1) jaar kan herbenoemen nadat dit lid de tweeënzeventigjarige leeftijd heeft bereikt.
- 21.5. Een lid van de Commissie van Beroep defungeert:
- a. door diens overlijden;
 - b. door het verlies van het vrije beheer over diens vermogen;

- c. door diens toetreden tot een ander Orgaan;
 - d. door diens aftreden, al dan niet conform gemeld rooster van aftreden;
 - e. bij het bereiken van de tweeënzeventigjarige leeftijd en wel op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin deze leeftijd wordt bereikt, onverminderd het bepaalde in artikel 21.4;
 - f. in het geval zich een situatie als bedoeld in artikel 21.7 van de statuten voordoet;
 - g. door diens ontslag verleend door de rechtbank te Den Haag, op verzoek van het Bestuur, om zwaarwegende redenen.
- 21.6. Het Bestuur kent aan de leden van de Commissie van Beroep een beloning toe, met inachtneming van het bezoldigingsbeleid als bedoeld in artikel 8.2 van en het bepaalde in artikel 23 van de statuten. Jaarlijks wordt door het Bestuur uitdrukkelijk in de jaarrekening verantwoord welke beloningen op grond van deze bepaling zijn toegekend.
- 21.7. Leden van de Commissie van Beroep mogen vanaf de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen of bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan de stichting kunnen worden voorgelegd. Ook mogen zij gedurende een (1) jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet in dienst zijn geweest van, of op vergelijkbare wijze werkzaam geweest zijn voor, of enige functie bekleed hebben bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen of bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan de stichting kunnen worden voorgelegd.
- 21.8. Leden van de Commissie van Beroep verbinden zich ertoe gedurende drie (3) jaar nadat hun functie een einde heeft genomen niet te werken voor een (voormalige) Aangeslotene noch voor een beroeps- of bedrijfsorganisatie waarvan een (voormalige) Aangeslotene lid is of was.

Gecombineerde vergadering.

Artikel 22.

Ten minste eenmaal per jaar brengen de voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep in een vergadering verslag uit aan het Bestuur of een delegatie daarvan, over de bevindingen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep omtrent de toestand op dat moment, de ontwikkeling en resultaten gedurende het afgelopen boekjaar en de verwachte gang van zaken in het komende jaar. Bij deze vergadering zullen tevens de leden van de Auditcommissie aanwezig zijn. Gemelde vergadering vindt plaats op een zodanig, bij reglement vast te

stellen, tijdstip dat het verslag van wezenlijke invloed kan zijn op de jaarrekening, het jaarverslag en de begroting. Dit verslag wordt door het Bestuur tevens ter beschikking gesteld aan de Auditcommissie, de Brancheorganisaties en de Consumentenorganisaties.

Remuneratiecommissie.

Artikel 23.

23.1. De stichting kent een Remuneratiecommissie. De Remuneratiecommissie heeft tot taak:

- a. het doen van een voorstel aan het Bestuur betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid van de stichting;
- b. het vaststellen van de beloning van de individuele bestuurders en het doen van een voorstel aan het Bestuur inzake de beloning van de overige leden van de Organen. Voor de bestuurders en de overige leden van de Organen zal een zodanige beloning qua hoogte en structuur worden vastgesteld respectievelijk voorgesteld dat gekwalificeerde en deskundige leden voor de Organen kunnen worden aangetrokken en behouden. Als uitgangspunt zal hierbij de marktontwikkeling van gelijkwaardige en gelijksoortige organisaties als startpunt worden genomen, eventueel gecorrigeerd met andere maatschappelijke ontwikkelingen;
- c. het opmaken van het remuneratierapport. Dit rapport bevat een verslag van de wijze waarop het beloningsbeleid in het afgelopen jaar in de praktijk is gebracht en bevat tevens een overzicht van het beloningsbeleid dat het komende boekjaar en de daarop volgende jaren wordt voorzien. Het remuneratierapport wordt ter beschikking gesteld aan de Minister, de Brancheorganisaties en de Consumentenorganisaties.

23.2. De leden van de Remuneratiecommissie worden benoemd door het Bestuur.

23.3. De leden van de Remuneratiecommissie oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en zij aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.

23.4. Nadere regels omtrent de Remuneratiecommissie zullen worden opgenomen in een reglement Remuneratiecommissie. Het reglement Remuneratiecommissie wordt, in afwijking van het bepaalde in artikel 28 van de statuten, vastgesteld door de Minister na overleg met de Brancheorganisaties en het Bestuur.

Auditcommissie.

Artikel 24.

- 24.1. De stichting kent een Auditcommissie. De Auditcommissie heeft tot taak:
- a. het houden van toezicht en (al dan niet voorafgaande) controle op, en het adviseren van het Bestuur omtrent de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en toezicht op de werking van gedragscodes;
 - b. toezicht op de financiële informatieverschaffing door de stichting;
 - c. toezicht op de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van externe accountants;
 - d. toezicht op de financiering van de stichting;
 - e. het onderhouden van regelmatige contacten met, en het toezicht op, de relatie met de externe accountant.
- 24.2. De Auditcommissie zal jaarlijks een verslag van haar beraadslagingen en bevindingen opstellen en publiceren. Het verslag wordt ter beschikking gesteld van de Minister, de Brancheorganisaties en de Consumentenorganisaties.
- 24.3. De leden van de Auditcommissie worden benoemd door het Bestuur. Bij de samenstelling van de Auditcommissie geldt dat haar leden relevante kennis en ruime ervaring moeten hebben in de boekhouding en de financiële administratie van soortgelijke instellingen.
- 24.4. De leden van de Auditcommissie oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en zij aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.
- 24.5. Nadere regels omtrent de Auditcommissie zullen worden opgenomen in een reglement Auditcommissie. Het reglement Auditcommissie wordt, in afwijking van het bepaalde in artikel 28 van de statuten, vastgesteld door het Bestuur, nadat de Minister en de Brancheorganisaties daaromtrent zijn geraadpleegd.

Kwaliteit en onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling.

Artikel 25.

- 25.1. Het Bestuur laat periodiek, doch ten minste eenmaal per vier (4) jaren of telkens wanneer de Minister zulks nodig oordeelt, extern en onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit en onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling.
- 25.2. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van de stichting.
- 25.3. De uitkomsten van dit onderzoek worden door het Bestuur ter beschikking gesteld aan de Minister, de Brancheorganisaties en de Consumentenorganisaties.

Financiële verantwoording.

Artikel 26.

- 26.1. Het boekjaar van de stichting is gelijk aan het kalenderjaar.
- 26.2. Het Bestuur is verplicht van de vermogenstoestand van de stichting en van alles betreffende de werkzaamheden van de stichting, naar de eisen die voortvloeien uit deze werkzaamheden, op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat daaruit te allen tijde de rechten en verplichtingen van de stichting kunnen worden gekend.
- 26.3. De boeken worden na afloop van elk jaar afgesloten; de penningmeester maakt daaruit binnen vijf (5) maanden na afloop van het boekjaar de jaarrekening en het jaarverslag op.
In het jaarverslag wordt melding gemaakt van de profielschets als bedoeld in artikel 5.3, alsmede van de bevindingen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep als bedoeld in artikel 22 van de statuten.
- 26.4. De jaarrekening wordt onderzocht door een door het Bestuur aangewezen registeraccountant of een accountant-administratieconsulent in de zin van artikel 2:393 Burgerlijk Wetboek. Deze deskundige brengt omtrent zijn onderzoek verslag uit aan het Bestuur en de Auditcommissie en geeft de uitslag van zijn onderzoek weer in een verklaring omtrent de getrouwheid van de hiervoor bedoelde stukken.
- 26.5. Het Bestuur stelt, gehoord hebbende de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep, de Auditcommissie, de Brancheorganisaties en de Consumentenorganisaties, de jaarrekening en het jaarverslag vast. Een exemplaar van de vastgestelde jaarrekening en het vastgestelde jaarverslag wordt aan de in de vorige volzin bedoelde instanties ter beschikking gesteld.
- 26.6. Het Bestuur is verplicht de in de voorgaande leden bedoelde boeken, bescheiden en andere gegevensdragers gedurende zeven jaren te bewaren.

Begroting.

Artikel 27.

- 27.1. Het Bestuur stelt jaarlijks uiterlijk op één september een begroting voor het komende boekjaar op. In de begroting wordt door het Bestuur bepaald welke bijdragen door de Aangeslotenen moet worden betaald, als bedoeld in artikel 4 van de statuten. De begroting wordt, vergezeld van een toelichting, ter raadpleging aan de Brancheorganisaties voorgelegd. De begroting heeft, voordat deze kan worden vastgesteld, de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Minister. Het verslag van de raadpleging door het Bestuur van de Brancheorganisaties wordt bij het verzoek tot goedkeuring gevoegd.

- 27.2. De Minister zal de goedkeuring alleen verlenen als gebleken is dat de begroting een adequate behandeling van het te verwachten aantal Klachten mogelijk maakt.
- 27.3. De Minister bericht vóór één oktober van het jaar, voorafgaande aan het jaar waarop de begroting betrekking heeft, of hij de begroting goedkeurt dan wel aan de begroting zijn goedkeuring onthoudt. De Minister kan zich hierbij laten bijstaan door de Auditcommissie.
- 27.4. De Minister onthoudt zijn goedkeuring niet alvorens hij het Bestuur in de gelegenheid heeft gesteld om de begroting nader mondeling toe te lichten en zo nodig aan te passen.
- 27.5. Zolang de Minister de begroting niet heeft goedgekeurd, geldt de begroting van het jaar, voorafgaand aan het jaar waarop de begroting betrekking heeft, als grondslag voor de ontvangsten en uitgaven van de stichting.
- 27.6. Indien de Minister niet binnen drie (3) maanden nadat de begroting is aangeboden door het Bestuur, is overgegaan tot goedkeuring, geldt die begroting als goedgekeurd.

Reglementen.

Artikel 28.

- 28.1. De stichting kent in ieder geval de volgende reglementen:
 - a. het Kostenreglement;
 - b. het Aansluitingsreglement Kifid;
 - c. het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid);
 - d. het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening;
 - e. het Reglement Remuneratiecommissie;
 - f. het Reglement Auditcommissie.De wijze van aanpassing en/of beëindiging van deze reglementen is in het desbetreffende reglement opgenomen.
- 28.2. Het Bestuur is bevoegd ook andere dan de in artikel 28.1 van de statuten bedoelde reglementen vast te stellen, waarin die onderwerpen worden geregeld, die naar het oordeel van het Bestuur (nadere) regeling behoeven.
- 28.3. Een reglement mag niet met de wet of deze statuten in strijd zijn.
- 28.4. Het Bestuur is bevoegd een reglement als bedoeld in artikel 28.2 van de statuten te wijzigen of te beëindigen.

Statutenwijziging.

Artikel 29.

- 29.1. Deze statuten kunnen slechts worden gewijzigd door een besluit van het Bestuur na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Minister. Het

bepaalde in artikel 13.9 van de statuten is op een besluit tot statutenwijziging van toepassing.

- 29.2. Daartoe wordt bij de oproep voor de vergadering de voorgestelde statutenwijziging woordelijk vermeld.
- 29.3. Wijzigingen van de statuten treden niet eerder in werking dan nadat zij bij notariële akte zijn geconstateerd. Tot het doen verlijden van die akte is iedere bestuurder zelfstandig bevoegd.

Ontbinding.

Artikel 30.

- 30.1. Het Bestuur is bevoegd de stichting te ontbinden na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Minister.
- 30.2. Op het daartoe te nemen besluit is het bepaalde ten aanzien van de wijziging van de statuten overeenkomstig van toepassing.
- 30.3. De stichting blijft na haar ontbinding voortbestaan, voor zover dit tot vereffening van haar vermogen nodig is.
- 30.4. De vereffening geschiedt door het Bestuur.
- 30.5. Gedurende de vereffening blijven de bepalingen van deze statuten zoveel mogelijk van kracht.
- 30.6. Na ontbinding worden de bijdragen van de bij de stichting Aangeslotenen gerestitueerd naar evenredigheid van de in totaal geleverde bijdragen per vergunninghouder. Een eventueel daarna resterend batig saldo van de ontbonden stichting wordt zoveel mogelijk besteed overeenkomstig het doel van de stichting.
- 30.7. Na afloop van de vereffening blijven de boeken, bescheiden en overige gegevensdragers van de ontbonden stichting gedurende zeven (7) jaren berusten onder de jongste vereffenaar dan wel onder een door de vereffenaars aan te wijzen derde.

Slotartikel.

Artikel 31.

In alle gevallen, waarin zowel de wet als deze statuten niet voorzien, beslist het Bestuur.

EINDE STATUTEN.