

STATUTEN

per 16 januari 2018

van de stichting:

**Kifid, Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening,**

met zetel in de gemeente 's-Gravenhage

STATUTEN.

Definities.

Artikel 1.

1.1. In deze statuten hebben de volgende begrippen de daarachter vermelde betekenissen:

<b>Aangeslotene</b>	:	in het Register ingeschreven Financiële onderneming. De procedure voor aansluiting is uitgewerkt in het Aansluitingsreglement Kifid;
<b>Auditcommissie</b>	:	de auditcommissie, als bedoeld in artikel 24;
<b>Bestuur</b>	:	het bestuur van de stichting;
<b>Brancheorganisatie</b>	:	representatieve organisatie van Financiële ondernemingen, die als zodanig door het Bestuur is erkend;
<b>Commissie van Beroep</b>	:	de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, als bedoeld in artikel 22;
<b>Consumentenorganisatie</b>	:	representatieve organisatie van consumentenbelangenorganisaties, die als zodanig door het Bestuur is erkend;
<b>Financiële dienst</b>	:	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 21;
- 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 Commissie van Beroep en de Geschillencommissie;
- Register** : het door de stichting gehouden openbaar register van aangesloten Financiële ondernemingen;
- Remuneratiecommissie** : de remuneratiecommissie, als bedoeld in artikel 23;
- schriftelijk** : machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of goed leesbare elektronisch verzonden (bijvoorbeeld per e-mail) of aangeleverde tekst.

- 1.2. Verwijzingen naar artikelen zijn verwijzingen naar artikelen van deze statuten, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

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:
- i. 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;
  - ii. 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 (bureau)organisatie.
- 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:
- i. de jaarlijkse bijdragen van de Aangeslotenen;
  - ii. 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. Dit besluit van het Bestuur wordt genomen met inachtneming van artikel 13.9.

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 (her)benoemd door het Bestuur, onverminderd het in de navolgende leden bepaalde. Dit besluit van het Bestuur wordt genomen met inachtneming van artikel 13.9.
- 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. Ieder voorgenomen besluit van het Bestuur tot wijziging van de profielschets wordt, ter goedkeuring aan de Minister voorgelegd.
- De profielschets wordt periodiek geëvalueerd door het Bestuur en de Minister, maar in ieder geval wanneer een vacature vervuld dient te worden.
- De profielschets wordt opgenomen in het bestuursverslag van de stichting.
- 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 (her)benoeming onthoudt, draagt het Bestuur een nieuwe kandidaat ter verkrijging van de goedkeuring van de Minister voor.
- 5.5. Bestuurders kunnen niet zijn:
- i. personen die werkzaam zijn dan wel gedurende drie (3) jaren voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie 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;
  - ii. personen die deel uitmaken van een van de overige Organen;
  - iii. de partner of bloed- en aanverwant tot en met de tweede graad van personen als bedoeld onder i of ii, tenzij de Minister hiervan ontheffing verleent.
- 5.6. Het Bestuur wijst uit zijn midden een voorzitter en een vice-voorzitter aan.
- 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:
- i. door zijn overlijden;

- ii. doordat hij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verzoekt om toepassing van de schuldsaneringsregeling als bedoeld in de Faillissementswet;
  - iii. door zijn ondercuratelestelling of doordat hij anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
  - iv. door zijn vrijwillig aftreden;
  - v. door ommekomst van de in artikel 5.7 bedoelde benoemingstermijn, behoudens eventuele herbenoeming, met dien verstande dat een bestuurder waarvan zijn (her)benoemingstermijn is verstreken in functie blijft totdat zijn opvolger is benoemd;
  - vi. door zijn ontslag, verleend door de rechtbank in de gevallen in de wet voorzien;
  - vii. door zijn ontslag, verleend door het Bestuur met inachtneming van artikel 13.9, welk besluit van het Bestuur de voorafgaande schriftelijke goedkeuring behoeft van de Minister;
  - viii. in het geval zich een situatie als bedoeld in artikel 5.5 voordoet.
- 5.9. De bestuurder van wie het ontslag als in artikel 5.8 onder vii 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 artikel 5.9 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 en met inachtneming van artikel 13.9. 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 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. Indien het Bestuur heeft nagelaten een dergelijke aanwijzing te doen, is de voorzitter van de Geschillencommissie tijdelijk met het bestuur belast, met dien verstande dat alsdan zo spoedig mogelijk een of meer bestuurders dienen te worden benoemd met overeenkomstige toepassing van het bepaalde in artikel 5.

Bestuur: bezoldiging en bezoldigingsbeleid.

Artikel 8.

- 8.1. Het Bestuur kan aan de bestuurders een beloning toekennen. Voormelde beloning wordt vastgesteld met inachtneming van het bezoldigingsbeleid als bedoeld in artikel 8.2 en het voorstel van de Remuneratiecommissie op grond van artikel 23.
- Jaarlijks wordt door het Bestuur uitdrukkelijk in de jaarrekening verantwoord welke beloningen op grond van dit artikel 8.1 zijn toegekend.
- 8.2. De stichting kent een bezoldigingsbeleid ter zake van de leden van de Organen. Dat bezoldigingsbeleid wordt, met inachtneming van artikel 23.1, vastgesteld door het Bestuur na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Minister. In het bezoldigingsbeleid komen in ieder geval aan de orde (indien van toepassing):
- i. de beloningsstructuur;
  - ii. de hoogte van de vaste bezoldiging;
  - iii. eventuele pensioenrechten;
  - iv. eventuele afvloeiingsregelingen indien op voorhand vastgelegd;
  - v. de prestatiecriteria die als toetssteen worden toegepast.

De stichting kent voorts een bezoldigingsbeleid ter zake van de medewerkers van de organisatie van de stichting als bedoeld in artikel 19. Dat bezoldigingsbeleid wordt vastgesteld door de voorzitter van de Geschillencommissie.

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.

Bestuur: 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 het nodig acht, doch ten minste vier maal per jaar. De vergaderdata in een kalenderjaar worden vastgesteld in de laatste vergadering van het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Vergaderingen worden voorts gehouden wanneer een van de andere bestuurders daartoe schriftelijk en onder nauwkeurige opgave van de te behandelen punten aan de voorzitter het verzoek richt. Indien de voorzitter aan een dergelijk verzoek geen gevolg geeft in die zin dat geen vergadering wordt gehouden binnen twee weken na het verzoek, is de verzoeker bevoegd zelf een vergadering bijeen te roepen met inachtneming van hetgeen bij of krachtens deze statuten is bepaald.
- 11.2. De bijeenroeping van de vergaderingen van het Bestuur geschiedt schriftelijk door de in artikel 11.1 bedoelde persoon of personen, dan wel namens hen door een medewerker van de stichting, 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. Desgevraagd kunnen stukken per post worden nagestuurd. 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. Vergaderingen kunnen voorts op afstand worden gehouden met toepassing van elektronische communicatiemiddelen waaronder begrepen een conference call of een videoconferentie, mits iedere vergadergerechtigde via het elektronisch

communicatiemiddel kan worden geïdentificeerd, rechtstreeks kan kennisnemen van de verhandelingen ter vergadering, kan deelnemen aan de beraadslaging en (voor zover toepasselijk) zijn stem kan uitbrengen.

- 11.4. Indien is gehandeld in strijd met het in artikel 11.2 en/of artikel 11.3 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, 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 artikel 13.2 en 13.3.
- 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 niet aan het Bestuur worden verstrekt de inlichtingen die betrekking hebben op onderwerpen welke niet tot de taak en bevoegdheden van het Bestuur behoren als bedoeld in artikel 9.1.



- 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 van het Bestuur kunnen slechts worden genomen met een gekwalificeerde meerderheid van twee derden van de uitgebrachte stemmen:
  - i. een besluit tot wijziging van deze statuten als bedoeld in artikel 29;

- ii. een besluit tot vaststelling of wijziging van de jaarlijkse bijdragen van de Aangeslotenen als bedoeld in artikel 4;
  - iii. de benoeming, schorsing of ontslag van een bestuurder;
  - iv. het besluit tot benoeming van de voorzitter van de Geschillencommissie als bedoeld in artikel 21.4;
  - v. het besluit tot benoeming van de voorzitter van de Commissie van Beroep als bedoeld in artikel 22.4; en
  - vi. een besluit tot vaststelling of wijziging van een reglement als bedoeld in artikel 28.1.
- 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, en derhalve ook de besluiten als bedoeld in artikel 13.9, 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 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 14 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 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 17 onderscheidenlijk het verslag als bedoeld in artikel 14, waarin melding is gemaakt van het belang, gevoegd bij de jaarrekening over het boekjaar waarin het besluit is genomen.

Onverenigbare (neven)functies en -werkzaamheden.

Artikel 16.

- 16.1. Om elke vorm en schijn van belangenverstremgeling (daaronder begrepen: tegenstrijdige belangen) tussen de stichting en bestuurders te voorkomen, onthoudt een bestuurder zich van (neven)functies en -werkzaamheden die onverenigbaar zijn met het lidmaatschap van het Bestuur.
- 16.2. Een (beoogde) (neven)functie of -werkzaamheid is in elk geval onverenigbaar met het lidmaatschap van het Bestuur indien:
- a. het betreft de functie van werknemer of bestuurder, dan wel het lidmaatschap van een toezichthoudend orgaan van een entiteit die eenzelfde of een gelijksoortige doelstelling heeft als de stichting, behoudens het geval het Bestuur hiervan ontheffing verleent, al dan niet, voor een bepaalde periode;
  - b. de (neven)functie of -werkzaamheid direct of indirect zou kunnen leiden tot (de schijn van) enige belangenverstremgeling, en/of
  - c. de (neven)functie of -werkzaamheid de integriteit, het functioneren en/of de reputatie van de desbetreffende bestuurder dan wel van de stichting zou kunnen schaden.
- 16.3. De bestuurders doen aan het Bestuur opgave van hun (beoogde) relevante (neven)functies en -werkzaamheden, waaronder bestuursfuncties, commissariaten en adviseurschappen.
- Het Bestuur toetst of de gemelde relevante (neven)functie of -werkzaamheid mogelijk leidt tot een onverenigbaarheid met het lidmaatschap van het Bestuur als bedoeld in artikel 16.1 en 16.2.
- De betrokken bestuurder is niet aanwezig bij de beraadslaging en besluitvorming over de vraag of sprake is van een onverenigbaarheid.

De afwezigheid van de betrokken bestuurder telt niet mee bij de bepaling van het aantal aanwezige of vertegenwoordigde personen met betrekking tot het desbetreffende besluit.

- 16.4. Het Bestuur kan periodiek (neven)functies of -werkzaamheden (her)toetsen of deze nog verenigbaar zijn met het lidmaatschap van het Bestuur in de zin van artikel 16.1 en 16.2. Het bepaalde in artikel 16.3, derde en vierde volzin, is van overeenkomstige toepassing.
- 16.5. Indien sprake is van een kortdurende onverenigbare functie (bijvoorbeeld door belangenverstrengeling) dan onthoudt de betrokken bestuurder zich:
  - a. van het verrichten van zijn taken en bevoegdheden, alsmede
  - b. van de beraadslaging en besluitvorming als bedoeld in artikel 16.3, derde en vierde volzin.
- 16.6. De (neven)functies van de bestuurders worden gepubliceerd op het openbare gedeelte van de website van de stichting en in het jaarverslag van de stichting.

Bestuur: notulen van de vergaderingen.

Artikel 17.

Van het verhandelde in de vergaderingen van het Bestuur worden 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 18.

- 18.1. Het Bestuur vertegenwoordigt de stichting.
- 18.2. De stichting wordt vertegenwoordigd door het Bestuur dan wel door twee (2) van de volgende bestuurders, mits tezamen handelend: de voorzitter en de vice-voorzitter.
- 18.3. Het Bestuur is bevoegd, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid, functionarissen met vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te stellen en, door verlening van volmacht, zodanige titulatuur en bevoegdheden toe te kennen als door het Bestuur te bepalen.

Organisatie.

Artikel 19.

- 19.1. De stichting kent een organisatie die is belast met de ondersteuning van de werkzaamheden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep,

alsmede met de (dagelijkse) voorbereiding en uitvoering van de besluiten van het Bestuur.

- 19.2. De leiding van de organisatie van de stichting is opgedragen aan de voorzitter van de Geschillencommissie en uit dien hoofde oefent die voorzitter binnen de stichting rechtstreeks de hoogste zeggenschap uit bij de leiding van de arbeid.
- 19.3. De voorzitter van de Geschillencommissie bereidt (de herziening van) de volgende plannen voor:
  - i. een jaarlijks beleidsplan met de daarbij behorende begroting;
  - ii. een voortschrijdend meerjarenbeleidsplan;
  - iii. eventuele andere plannen als van tijd tot tijd door het Bestuur te bepalen.
- 19.4. Het Bestuur kan aan de voorzitter van de Geschillencommissie een volmacht als bedoeld in artikel 18.3 verlenen, teneinde het doelmatig functioneren van de stichting in de dagelijkse praktijk te verzekeren.

#### Commissies.

##### Artikel 20.

- 20.1. Het Bestuur is bevoegd commissies in te stellen, die onder verantwoordelijkheid van het Bestuur een specifieke taak ten aanzien van de stichting hebben.
- 20.2. De stichting kent in ieder geval de volgende commissies:
  - i. de Geschillencommissie;
  - ii. de Commissie van Beroep;
  - iii. de Remuneratiecommissie;
  - iv. de Auditcommissie.

#### Geschillencommissie.

##### Artikel 21.

- 21.1. De stichting kent een Geschillencommissie.
- 21.2. De (nadere) formulering van de werkwijze en taken van de Geschillencommissie worden vastgelegd in een door het Bestuur vast te stellen reglement.
- 21.3. 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.
- 21.4. De leden van de Geschillencommissie worden (her)benoemd door het Bestuur. Voorafgaand aan de (her)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 vice-voorzitter. De benoeming van de voorzitter geschiedt met inachtneming van artikel 13.9 en behoeft voorafgaande schriftelijke instemming van de Minister.

- 21.5. De leden van de Geschillencommissie worden (her)benoemd voor een periode van ten hoogste vijf (5) jaren.
- 21.6. In afwijking van het bepaalde in artikel 21.5, kan een lid van de Geschillencommissie telkens voor ten hoogste een (1) jaar worden herbenoemd, nadat dit lid de leeftijd van zeventig (70) jaar heeft bereikt. Een persoon die de leeftijd van vierenzeventig (74) jaar heeft bereikt, kan niet tot lid van de Geschillencommissie worden (her)benoemd.
- 21.7. Een lid van de Geschillencommissie defungeert:
- i. door diens overlijden;
  - ii. door het verlies van het vrije beheer over diens vermogen;
  - iii. door diens toetreden tot een ander Orgaan;
  - iv. door diens aftreden, al dan niet conform gemeld rooster van aftreden;
  - v. bij het bereiken van de leeftijd van vierenzeventig (74) jaar en wel op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin deze leeftijd wordt bereikt, onverminderd het bepaalde in artikel 21.6;
  - vi. in het geval zich een situatie als bedoeld in artikel 21.10 voordoet;
  - vii. door diens ontslag verleend door het Bestuur, op verzoek van de voorzitter van de Geschillencommissie, om zwaarwegende redenen. Indien het de voorzitter zelf betreft, kan dit verzoek worden gedaan door de vice-voorzitter van de Geschillencommissie.
- 21.8. Een lid van de Geschillencommissie dat defungeert anders dan op grond van artikel 21.7 onder vii behoudt zijn functie met betrekking tot klachten aan de behandeling waarvan hij deelneemt of heeft deelgenomen.
- 21.9. Het Bestuur stelt de bezoldiging en verdere arbeidsvoorwaarden van de voorzitter van de Geschillencommissie vast. Voormelde bezoldiging en verdere arbeidsvoorwaarden voor de voorzitter van de Geschillencommissie worden vastgesteld met inachtneming van het bezoldigingsbeleid als bedoeld in artikel 8.2 en het voorstel van de Remuneratiecommissie op grond van artikel 23. Aan de andere leden van de Geschillencommissie dan de voorzitter kent het Bestuur een beloning toe met inachtneming van het bezoldigingsbeleid als bedoeld in artikel 8.2. Jaarlijks wordt door het Bestuur uitdrukkelijk in de jaarrekening verantwoord welke bezoldiging/beloningen op grond van dit artikel 21.9 zijn toegekend.

- 21.10. 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.
- 21.11. Leden van de Geschillencommissie verbinden zich ertoe gedurende een (1) 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 22.

- 22.1. De stichting kent een Commissie van Beroep. De Commissie van Beroep oordeelt over beroep tegen beslissingen van de Geschillencommissie.
- 22.2. De (nadere) formulering van de werkwijze en taken van de Commissie van Beroep worden vastgelegd in een door het Bestuur vast te stellen reglement.
- 22.3. 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.
- 22.4. De leden van de Commissie van Beroep worden (her)benoemd door het Bestuur. Voorafgaand aan de (her)benoeming van de leden van de Commissie van Beroep zal de voorzitter van de Commissie van Beroep worden geraadpleegd. Het Bestuur stelt het aantal leden vast en benoemt uit hun midden een voorzitter en ten minste een vice-voorzitter. De benoeming van de voorzitter geschiedt met inachtneming van artikel 13.9 en behoeft voorafgaande schriftelijke instemming van de Minister.
- 22.5. De leden van de Commissie van Beroep worden (her)benoemd voor een periode van ten hoogste vijf (5) jaren.
- 22.6. In afwijking van het bepaalde in artikel 22.5, kan een lid van de Commissie van Beroep telkens voor ten hoogste een (1) jaar worden herbenoemd, nadat dit lid de leeftijd van zeventig (70) jaar heeft bereikt. Een persoon die de leeftijd van vierenzeventig (74) jaar heeft bereikt, kan niet tot lid van de Commissie van Beroep worden (her)benoemd.

- 22.7. Een lid van de Commissie van Beroep defungeert:
- i. door diens overlijden;
  - ii. door het verlies van het vrije beheer over diens vermogen;
  - iii. door diens toetreden tot een ander Orgaan;
  - iv. door diens aftreden, al dan niet conform gemeld rooster van aftreden;
  - v. bij het bereiken van de leeftijd van vierenzeventig (74) jaar en wel op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin deze leeftijd wordt bereikt, onverminderd het bepaalde in artikel 22.6;
  - vi. in het geval zich een situatie als bedoeld in artikel 22.10 voordoet;
  - vii. door diens ontslag verleend door het Bestuur, op verzoek van de voorzitter van de Commissie van Beroep, om zwaarwegende redenen. Indien het de voorzitter zelf betreft, kan dit verzoek worden gedaan door de vice-voorzitter van de Commissie van Beroep.
- 22.8. Een lid van de Commissie van Beroep dat defungeert anders dan op grond van artikel 22.7 onder vii behoudt zijn functie met betrekking tot beroepen aan de behandeling waarvan hij deelneemt of heeft deelgenomen.
- 22.9. 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. Jaarlijks wordt door het Bestuur uitdrukkelijk in de jaarrekening verantwoord welke beloningen op grond van dit artikel 22.9 zijn toegekend.
- 22.10. 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.
- 22.11. Leden van de Commissie van Beroep verbinden zich ertoe gedurende een (1) 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.



Remuneratiecommissie.

Artikel 23.

- 23.1. De stichting kent een Remuneratiecommissie. De Remuneratiecommissie heeft tot taak:
- i. het doen van een voorstel aan het Bestuur betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid van de stichting ten aanzien van de leden van de Organen;
  - ii. het doen van een voorstel aan het Bestuur inzake de beloning van de individuele Bestuurders en de overige leden van de Organen.
- 23.2. De leden van de Remuneratiecommissie worden benoemd door het Bestuur uit zijn midden.

Auditcommissie.

Artikel 24.

- 24.1. De stichting kent een Auditcommissie. De Auditcommissie heeft tot taak:
- i. 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;
  - ii. toezicht op de financiële informatieverschaffing door de stichting;
  - iii. toezicht op de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van externe accountants;
  - iv. toezicht op de financiering van de stichting;
  - v. het onderhouden van regelmatige contacten met, en het toezicht op, de relatie met de externe accountant.
- 24.2. De Auditcommissie is bevoegd, en heeft een eigen verantwoordelijkheid, alle door haar gewenste informatie van de voorzitter van de Geschillencommissie en de externe accountant te vragen die zij behoeft om haar taak goed te kunnen uitvoeren. Onder gewenste informatie wordt verstaan inlichtingen, inzage in de administratie, verdere bescheiden en overige onder de stichting berustende stukken en waarden.
- 24.3. De leden van de Auditcommissie worden benoemd door het Bestuur uit zijn midden.

Kwaliteit en onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling.

Artikel 25.

- 25.1. Het Bestuur ziet toe op de kwaliteit en de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling.

- 25.2. 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.
- 25.3. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van de stichting.
- 25.4. 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 boekjaar afgesloten; het Bestuur maakt daaruit binnen vier (4) maanden na afloop van het boekjaar de jaarrekening en het bestuursverslag op.  
In het bestuursverslag wordt melding gemaakt van de profielschets als bedoeld in artikel 5.3.
- 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.  
Vóór één mei van elk boekjaar zendt het Bestuur de vastgestelde jaarrekening tezamen met genoemde verklaring omtrent de getrouwheid ter instemming toe aan de Minister.
- 26.5. Na verkregen instemming van de Minister wordt een exemplaar van de vastgestelde jaarrekening en van het vastgestelde bestuursverslag door het Bestuur ter beschikking gesteld aan de Minister, de Brancheorganisaties en de Consumentenorganisaties.

26.6. Het Bestuur is verplicht de in de voorgaande leden bedoelde boeken, bescheiden en andere gegevensdragers gedurende zeven (7) jaren te bewaren.

Begroting.

Artikel 27.

- 27.1. Het Bestuur stelt jaarlijks uiterlijk op één oktober 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. De begroting wordt, vergezeld van een toelichting, ter raadpleging aan de Brancheorganisaties voorgelegd. De begroting behoeft, 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 november 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.
- 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 twee (2) maanden nadat de begroting is aangeboden door het Bestuur, is overgegaan tot goedkeuring of zijn goedkeuring onthoudt, geldt die begroting als goedgekeurd.

Reglementen.

Artikel 28.

- 28.1. De stichting kent in ieder geval de volgende reglementen:
- i. het Kostenreglement;
  - ii. het Aansluitingsreglement Kifid;
  - iii. het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid);
  - iv. het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.
- Het Bestuur is bevoegd tot wijziging van deze reglementen.

Een besluit van het Bestuur tot vaststelling of wijziging van voormelde reglementen wordt genomen met inachtneming van artikel 13.9.

- 28.2. Het Bestuur is bevoegd ook andere dan de in artikel 28.1 bedoelde reglementen vast te stellen, waarin die onderwerpen worden geregeld, die naar het oordeel van het Bestuur (nadere) regeling behoeven.
- 28.3. Het Bestuur is bevoegd een reglement als bedoeld in artikel 28.2 te wijzigen of te beëindigen.
- 28.4. Een reglement mag niet met de wet of deze statuten in strijd zijn.

#### 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 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 deze 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 deze 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, tenzij door de rechter dan wel bij het besluit tot ontbinding één of meer andere vereffenaars zijn aangewezen.
- 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.