

Profiel lid van het bestuur Kifid

Kifid

De stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) staat consumenten bij in het vinden van een rechtvaardige oplossing voor klachten over producten en diensten van banken, verzekeraars, tussenpersonen en andere financiële dienstverleners. Kifid voorziet in de maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke en deskundige geschillenbeslechting als alternatief voor een gang naar de rechter. Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, zoals genoemd in de Wet op het financieel toezicht.

Bij een geschil tussen een consument en een financiële dienstverlener gaan beiden eerst met elkaar in gesprek. Wanneer deze interne klachtprocedure geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument bij Kifid (online) een klacht indienen.

Kifid creëert een gelijk speelveld voor consumenten en financiële dienstverleners. Ieder van de partijen krijgt de gelegenheid zijn verhaal te doen en wordt met respect behandeld. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep zijn onpartijdig. Zij houden rekening met de kennisachterstand van consumenten, die in de regel zonder advocaat procederen. De commissies onderzoeken ook of de financiële dienstverlener zijn werk voor de consument goed heeft gedaan.

Kifid lost de klacht bij voorkeur op door bemiddeling en dat kan in iedere fase van de klachtbehandeling. Wanneer bemiddeling slaagt, is er een oplossing waarin de consument en de financiële dienstverlener zich kunnen vinden. Lukt bemiddeling niet, dan wordt de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie om een uitspraak te krijgen. Indien een partij hiertegen in beroep gaat, zal de Commissie van Beroep als laatste de klacht beoordelen.

De statuten en de organisatiestructuur van Kifid in combinatie met het toezicht van de minister van Financiën waarborgen de onafhankelijkheid van Kifid. Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid is bovendien vastgelegd in de reglementen.

Sinds januari 2015 is bij Kifid het tijdelijke loket ondergebracht voor de behandeling van geschillen tussen kleine MKB bedrijven en banken over rentederivaten.

Sinds juli 2018 is bij Kifid het loket ondergebracht voor de behandeling van geschillen tussen kleinzakelijke ondernemers over bancaire kredieten.

Sinds juli 2019 is bij Kifid het loket ondergebracht voor de behandeling van geschillen tussen kleinzakelijke ondernemers over kredieten verstrekt door alternatieve financiers.

Organisatie

Jaarlijks behandelt Kifid ongeveer 3.000 klachten. De Geschillencommissie en de Commissie van Beroep worden ondersteund door secretarissen. Kifid telt 70 medewerkers en 60 commissieleden. De voorzitter van de Geschillencommissie geeft tevens leiding aan het klachteninstituut. De organisatie van Kifid bestaat uit drie teams: (1) Bank/hypotheeken/beleggen, (2) Verzekeren en (3) Bedrijfsvoering. Elk team kent een eigen manager. De teammanager bedrijfsvoering is tevens de interne controller van de stichting.

Dienstverlening

De stichting heeft ten doel het in stand houden van een door de Minister erkend bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege voor klachten met betrekking tot het leveren van financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht. De stichting heeft voorts ten doel 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 ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn. De belangrijkste uitgangspunten van de dienstverlening van Kifid zijn: het bieden van deskundige, onpartijdige, laagdrempelige en adequate geschilbeslechting. De voorzitter van de Geschillencommissie vertegenwoordigt Kifid in externe contacten. In jaarlijkse bijeenkomsten met brancheorganisaties en consumentenorganisatie wordt gesproken over de belangrijkste ontwikkelingen binnen Kifid en in de financiële sector. De bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners zorgen voor de financiering van Kifid. De begroting wordt jaarlijks voorgelegd aan de brancheorganisaties en, na goedkeuring door de minister van Financiën, vastgesteld door het bestuur van Kifid. In het jaarverslag legt Kifid verantwoording af aan de buitenwereld.

Bestuur van Kifid

Kifid kent een bestuur bestaande uit 3 onafhankelijke leden. Het bestuur komt ongeveer zesmaal per jaar bijeen en ziet toe op de kwaliteit en de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor de stichting en daarmee voor de uitvoering van de aan Kifid opgedragen taken, het strategische beleid, de statuten, de reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep en het kostenreglement. Bij haar werkzaamheden gaat het bestuur uit van de doelstellingen en de belangen van de stichting.

Het bestuur wordt in haar werkzaamheden adequaat geïnformeerd door de voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep. Het bestuur benoemt de voorzitter en de leden van de Geschillencommissie en die van de Commissie van Beroep. Het bestuur heeft geen enkele bemoeienis met de inhoudelijke behandeling van klachten die aan het Kifid worden voorgelegd.

Het bestuur beoordeelt kritisch doch met gepaste afstand de kwaliteit van de organisatie. Eerstverantwoordelijke voor de organisatie is de voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid, mevrouw mr. E.C. Ruinaard. Het bestuur beoordeelt het functioneren van deze voorzitter, treedt op als haar sparringpartner en staat haar met raad en daad terzijde.

Per 1 januari 2020 komt de positie van lid van het bestuur vacant vanwege het aflopen van de benoemingstermijn van de heer drs W.de Lange. De andere twee leden van het bestuur zijn de heer mr. R.J.J.M. Pans (voorzitter) en mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer (lid).

Profiel lid van het bestuur

Een lid van het bestuur is een ervaren bestuurder en vooraleerst oprecht geïnteresseerd in de verhouding tussen consument en financiële dienstverlener. Hij of zij wordt gedreven door het maatschappelijk belang waarvoor Kifid staat. Hij of zij heeft een scherpe visie op de onafhankelijke positie en de rolopvatting van Kifid en weet deze te borgen en uit te dragen. Hij of zij is een onafhankelijk, strategisch denker, besluitvaardig en opererend vanuit een realistische en pragmatische grondhouding. Hij of zij is een teamplayer binnen het bestuur. Hij of zij geeft op een constructieve en oplossingsgerichte wijze invulling aan de rol van sparringpartner voor de voorzitter van de Geschillencommissie.

Een lid van het bestuur ziet erop toe dat Kifid zich succesvol naar de volgende fase ontwikkelt. Naast het zijn van een klachteninstituut wil Kifid zich meer ontwikkelen naar en profileren als een kwaliteits- en kennisinstituut. Hij of zij ondersteunt het instituut in deze ontwikkeling en helpt mee de interne en externe onafhankelijkheid van Kifid te waarborgen, ook in relatie tot het financieringsmodel. Een lid van het bestuur volgt de actuele ontwikkelingen in de financiële sector en de wet- en regelgeving en weet hierop te anticiperen.

Voor de invulling van deze positie is het bestuur op zoek naar een kandidaat met een aantoonbare ervaring met bedrijfsprocessen (financieel management).

Het nieuw aan te trekken lid van het bestuur:

- beschikt over een academisch werk- en denkniveau;
- heeft ruime ervaring in een leidinggevende of toezichthoudende functie op juridisch, financieel en/of organisatorisch gebied;
- heeft affiniteit met de dienstverlening van Kifid, ervaring met of belangstelling voor (financiële) geschillenbeslechting;
- is bekend met de eisen die op het gebied van dienstverlening, samenwerking en transparantie aan een maatschappelijke organisatie worden gesteld;
- is bekend met marktwerking en heeft kennis van financiële diensten en producten en turbulente ontwikkelingen in financiële sector (zoals bijvoorbeeld branchevervaging, toename van crowdfunding en opmars van FinTech-startups), dan wel is bereid zich dit op hoofdlijnen snel eigen te maken;
- heeft een brede maatschappelijke belangstelling.

Bezoldiging

Het bestuur van Kifid benoemt het nieuwe bestuurslid na (schriftelijke) goedkeuring van de minister van Financiën. Het betreft een benoemingsperiode van vier jaar, met mogelijkheid van verlenging van nogmaals vier jaar. Het bestuur komt circa zesmaal per jaar bijeen. De bezoldiging van een bestuurslid bedraagt € 12.500,- per jaar.

Waarborg voor onafhankelijkheid

Het bestuurslid mag vanaf de aanvaarding van deze functie niet in dienst zijn bij, dan wel op vergelijkbare wijze 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 Kifid kunnen worden voorgelegd. Ook mag hij of zij gedurende drie jaar voorafgaande aan de aanvaarding van deze functie niet in dienst zijn geweest van, dan wel 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 Kifid kunnen worden voorgelegd.

Selectieprocedure

Kifid laat zich in deze procedure bijstaan door drs. Ila Kasem van Vanderkruijs, partner in executive search. Belangstellenden kunnen hun interesse kenbaar maken door een korte motivatie (inclusief actueel cv) te sturen aan kifid@vanderkruijs.com. Voor informatie kunnen geïnteresseerden ook bellen met Ila Kasem op 020-7267270. Een assessment kan deel uitmaken van de procedure. U ontvangt binnen één werkdag een ontvangstbevestiging van uw sollicitatie. Wij verzoeken u contact op te nemen met Vanderkruijs indien u deze bevestiging niet ontvangt.

Sluitingsdatum

De sluitingsdatum van deze vacature is 24 september 2019.