

Klachtenregeling Kifid

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht:

Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of uitvoering van dienstverlening door een bij Kifid werkzaam persoon, die als onjuist wordt ervaren.

Klachtencoördinator:

De door de Voorzitter van de Geschillencommissie aangewezen persoon, belast met de coördinatie van de klachtbehandeling.

Klachtbehandelaar:

De klachtencoördinator, alsmede een door de Voorzitter van de Geschillencommissie aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht.

Voorzitter van de Geschillencommissie:

De persoon aan wie op grond van de statuten van Kifid de leiding van de organisatie van de stichting is opgedragen.

2. Klachtrecht

- 2.1 Eenieder die rechtstreeks betrokken is bij een aan Kifid voorgelegd financieel geschil, of een partij of belanghebbende vertegenwoordigt of bijstaat in een dergelijk geschil, heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop personen werkzaam bij Kifid zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem hebben gedragen.
- 2.2 Niet geklaagd kan worden over de inhoud, de motivering, de wijze van totstandkoming of het uitblijven van een beslissing van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening of de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.

3. Indiening van een klacht

- 3.1 Een klager kan een klacht schriftelijk indienen bij Kifid, ter attentie van de klachtencoördinator.
- 3.2 Een klaagschrift moet ten minste bevatten:
 - a. de naam, het adres en (eventueel) e-mailadres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de aard (behandeling, bejegening of uitvoering van de dienstverlening door Kifid) en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
- 3.3 Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
- 3.4 Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
- 3.5 Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

4. Ontvangstbevestiging

- 4.1 Binnen maximaal veertien dagen na ontvangst van de klacht stuurt Kifid de klager een ontvangstbevestiging, met bericht in hoeverre klager op grond van deze regeling in zijn klacht kan worden ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat, in het geval dat de klager in zijn klacht kan worden ontvangen, in ieder geval de volgende gegevens:
 - a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b. de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - c. de naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator;
 - d. de mogelijkheid om de tekst van de klachtenregeling op te vragen of via internet te lezen.

5. Geen verplichting tot klachtbehandeling

- 5.1 Kifid is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld, of die langer dan een half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- 5.2 Kifid is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 5.3 Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

6. Behandeling

- 6.1 Kifid kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.
- 6.2 In iedere fase van de klachtbehandeling kan Kifid nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden.
- 6.3 Zodra Kifid naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen deze regeling.

7. Beslissing

- 7.1 Binnen een maand na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar één van de volgende beslissingen:
 - a. de klacht is ongegrond;
 - b. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
- 7.2 De beslissing worden door de klachtbehandelaar gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager.

7.3 Indien een klacht niet binnen een maand kan worden afgehandeld, doet de klachtbehandelaar daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. De klachtbehandelaar zal de klager vervolgens schriftelijk binnen deze nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

8. Afsluiting van een klacht

8.1 Een klacht wordt afgesloten indien:

- a. de klager de klacht intrekt;
- b. na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- c. Kifid de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 7.1 en er opvolging is gegeven aan de beslissing en de consequenties daarvan.

8.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

9. Interne informatie en archivering

9.1 Na de behandeling van de klacht behoudt Kifid het oorspronkelijke klaagschrift en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van zeven jaar. Overige documenten worden vernietigd.

9.2 De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.

10. Waarborgen privacy

Kifid draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en die betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden. Dit betekent dat alleen medewerkers van Kifid toegang hebben tot deze stukken en gegevens wanneer dit vanuit hun functie nodig is. Zij zijn gebonden aan geheimhouding.

II. Datum inwerkingtreding

Deze regeling vervangt de regeling die per 1 mei 2012 op de website van Kifid was gepubliceerd en treedt in werking op 1 januari 2021 en kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Kifid'.