



## Proces Interne Klachtenprocedure

### 1. Definities

De in deze klachtenprocedure gehanteerde begrippen hebben de volgende betekenis.

- S&S Advies, SamenSterk: de financiële dienstverlener
- Klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde
- Klacht: elke schriftelijke uiting (per mail of brief) welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht
- Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

### 2. Melding

Iedere klachten wordt meteen voorgelegd aan de directie.

### 3. Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht gebeurt door de directie.

### 4. Klachtendossier

Voor elke klacht wordt door de directie een klachtendossier gemaakt.

### 5. Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt aan de klager schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht
- Wijze waarop de directie de klacht gaat onderzoeken
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel dient getracht te worden elke klacht binnen maximaal 6 weken af te handelen
- Naam directielid dat klacht in behandeling heeft
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

### 6. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkstelling dan wordt meteen de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

### 7. Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken informeert de directie betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene(n) wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkene(n) in het klachtdossier gevoegd.



## 8. Beoordeling

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de klager. De directie zal klager informeren over haar oordeel en hierbij onderstaande gegevens vermelden:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de klacht
- Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek dat de directie naar aanleiding van de klacht heeft ingesteld
- Het oordeel van de directie over de klacht van klager
- De eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting klager zal ondernemen.
- Mogelijkheid om over standpunt van directie verder contact te hebben
- Informatie over de ombudsman verbonden aan KIFID (Stichting Klachteninstituut Financiële dienstverlening) alsmede over de geschillencommissie KIFID waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld

## 9. Doorverwijzing

Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager wordt afgehandeld, zal de directie klager actief wijzen op de mogelijkheden om zich te wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of tot de burgerlijke rechter.

## 10. Structurele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of, en zo ja welke, mogelijkheden er zijn om herhaling van dit soort klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

## 11. Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard, te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

## 12. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt op 01-10-2018 in werking.