

Klachten

Mevrouw Polis

Waarom een incidentenregeling? Wij vinden het belangrijk dat onze relaties tevreden zijn en daarom werken wij continue aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over de geleverde diensten of adviezen, of over welk aspect van onze organisatie dan ook, nodigen wij u nadrukkelijk uit om dat ons zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen of meningen nemen wij zeer serieus en wij zijn steeds met u op zoek naar een passende oplossing.

Persoonlijk

Mocht u na het telefonisch contact een persoonlijke afspraak willen maken, dan is dit altijd mogelijk. Wij gaan direct met uw klacht aan de slag en zullen trachten, indien mogelijk, zo spoedig mogelijk met een passende oplossing te komen. Het behoud van u als relatie is ons veel waard!

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U kunt uw klacht sturen naar:

Mevrouw Polis.
T.a.v. Judith Schoondermark- van Dalm
Willem de Rijkestraat 6
5046 LS Tilburg

Uiteraard kunt u de klacht ook via e-mail uiten; deze kunt u sturen naar judith@mevrouwpolis.nl

Telefonisch

Vaak kunnen klachten ook telefonisch worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Telefonisch kunt u ook vermelden dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Wij sturen u dan een klachtenformulier toe met het verzoek dit ingevuld en ondertekend aan ons te retourneren. Wij verzoeken u om een kopie te maken van het ingevulde en getekend klachtenformulier, indien u dit niet kunt, zullen wij er een voor u maken en u deze toesturen.

Verloop procedure

Wij behandelen uw klacht zo spoedig mogelijk en zullen met u en eventueel andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan bevestigen wij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht. In de meeste gevallen nemen wij contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen zes weken tot maximaal drie maanden af te handelen. Deze tijdspanne is afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Indien u uw klachtendossier wilt inzien; dan is dit mogelijk. U kunt dan de gegevens inzien op basis van de punten gesteld door de Kifid.

Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk zullen we hen vragen voor geheimhouding te tekenen.

Overige aspecten incidentenregeling

Wij wijzen onze medewerkers bij indiensttreding direct op hun meldingsplicht aan hun feitelijk leidinggevende over:

- Incidenten*)
- Inbreuken op de betrouwbaarheid en integere handelswijze van personen en instellingen in het kader van onze dienstverlening zowel intern als extern.

Daarnaast wordt van alle incidenten, als bedoeld in art 29 Bgfo, een registratie bijgehouden volgens het formulier "Incidentenregistratie". Gegevens over een incident worden door ons direct na constatering van het feit opgenomen in de registratie. De registratie is altijd toegankelijk voor de AFM. De registratie wordt bewaard tot 5 jaar ná de datum waarop het incident is afgesloten.

*) onder een incident wordt verstaan "gedraging of gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf, artikel 1 onder o, Bgfo.

Geen oplossing

Het kan zijn dat wij u voor uw gevoel vooralsnog geen (passende) oplossing kunnen aanbieden. Aansluitend op de Wet op het Financieel Toezicht zijn wij geregistreerd bij het Kifid. Hier kunt u dan een klachtenformulier downloaden vanaf de site en invullen. Via deze link komt u direct bij het klachtenformulier:

<http://www.kifid.nl/overkifid/klachtenformulieren>

U moet dan ook het inschrijvingsnummer van ons bedrijf vermelden. Het nummer van de AFM-vergunning is 12047560.

Op deze site vindt u ook verdere informatie hoe u het beste een klacht aan een financiële dienstverlener kunt richten en ook duidelijke tips voor uw persoonlijk dossier. Belangrijk is dat u uw klacht binnen drie maanden indient bij de Kifid.

Tot slot: Wij waarderen het zeer dat indien u een klacht heeft u ons dat laat weten. U geeft ons hiermee immers een kans om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en ons uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffen probleem te minimaliseren.

Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Met vriendelijke groet,
Mevrouw Polis

Judith Schoondermark- van Dalm