



KLACHTENPROCEDURE

Beleid van Velthuyse • Mulder inzake afhandeling klachten

Hoewel Velthuyse • Mulder zich inspant om de belangen van (potentiële) cliënten conform de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken zo goed mogelijk te behartigen, is het mogelijk dat een cliënt van Velthuyse • Mulder in een enkel geval van mening is dat Velthuyse • Mulder een opdracht niet correct heeft afgehandeld. In dat geval geldt onderstaande procedure.

Wat te doen bij een klacht?

In geval van een klacht dient cliënt dit zo snel mogelijk aan Velthuyse • Mulder kenbaar te maken. Dit kan door telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact op te nemen met de contactpersoon bij Velthuyse • Mulder. Indien cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan de cliënt de klacht schriftelijk indienen ter attentie van de directie van Velthuyse • Mulder.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Velthuyse • Mulder is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Iedereen die meent dat hij of zij door handelen of nalaten van een financiële onderneming in het kader van de dienstverlening direct in zijn belang is getroffen, kan een claim (eis tot schadevergoeding) indienen bij KiFiD.

De klachtenprocedure van KiFiD luistert nauw en is beschreven in twee reglementen. Op basis hiervan geldt dat bij KiFiD een schriftelijke klacht alleen mag worden ingediend nadat gebruik is gemaakt van de interne klachtenprocedure van de betreffende financiële onderneming. Voordat een cliënt van Velthuyse • Mulder bij KiFiD schriftelijk een klacht mag indienen met betrekking tot de dienstverlening van Velthuyse • Mulder, dient de betreffende cliënt de betreffende klacht eerst aan Velthuyse • Mulder te hebben voorgelegd. Pas als het daarop volgend overleg niet tot overeenstemming heeft geleid, hetgeen schriftelijk moet zijn bevestigd, kan de klacht worden voorgelegd aan KiFiD.

De zaak zal eerst worden onderzocht door de Ombudsman van KiFiD. De Ombudsman zal proberen om door bemiddeling het geschil alsnog op te lossen. Als dat niet lukt, dan zal het geschil worden behandeld door de geschillencommissie van KiFiD. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

Voor het indienen van een klacht gelden onder andere de volgende termijnen:

- De klacht moet binnen één jaar na het moment waarop u van de feiten kennis genomen heeft of redelijkerwijs had kunnen nemen, worden voorgelegd aan Velthuyse • Mulder;
- de klacht moet binnen drie maanden nadat geen overeenstemming met Velthuyse • Mulder is bereikt, worden voorgelegd aan de Ombudsman van KiFiD.

Deze termijnen worden strikt toegepast. Cliënt dient een eigen bijdrage te betalen in verband met de klachtafhandeling door KiFiD. Zie voor meer informatie de website van KiFiD (www.kifid.nl).