

**KLACHTENPROCEDURE  
NOORDAM VERMOGENSBEHEER**

**JANUARI 2018**

## **Algemeen**

### *Artikel 1*

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. NVB: Noordam Vermogensbeheer
- b. een klacht: iedere melding van een Cliënt, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de Cliënt dat dit aandacht verdient op een hoog niveau in de organisatie van NVB;
- c. de klager: de Cliënt die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

### *Artikel 2*

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De directie van NVB heeft de Compliance Officer van NVB aangewezen als klachtverantwoordelijke. Indien de klacht betrekking heeft op de Compliance Officer zal een lid van de directie van NVB de klachtverantwoordelijke zijn.

## **Indienen klacht**

### *Artikel 3*

Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij NVB. Een klager kan de klacht rechtstreeks indienen bij de klachtverantwoordelijke dan wel bij iedere andere werknemer van NVB. In het geval waarin de klacht wordt ingediend bij een werknemer van NVB, niet zijnde de klachtverantwoordelijke, zal de ontvangende werknemer van NVB de klacht doorgeven aan de klachtverantwoordelijke ter behandeling.

### *Artikel 4*

Een schriftelijke of via een elektronische communicatie ingediende klacht dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

De omschrijving waarover in sub c van dit artikel wordt gesproken, dient naar het oordeel van de klachtverantwoordelijke voldoende te zijn om de klacht naar behoren in behandeling te kunnen nemen.

### *Artikel 5*

In het geval van een telefonische klacht kan de klachtverantwoordelijke de klager verzoeken de klacht schriftelijk of via elektronische communicatie in te dienen overeenkomstig de vereisten opgenomen in artikel 4.

### *Artikel 6*

NVB heeft het recht een klacht die, ook na een herhaald verzoek aan de klager, niet in overeenstemming met de vereisten opgenomen in artikel 4 wordt ingediend, niet in behandeling te nemen.

### *Artikel 7*

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon kan de klachtverantwoordelijke deze persoon van de ingediende klacht in kennis stellen. Indien de klager dit niet wenselijk acht, dient de klager dit aan de klachtverantwoordelijke te melden. De klachtverantwoordelijke kan dit bezwaar van de klager naast zich neerleggen indien de klachtverantwoordelijke van mening is dat dit voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is.

## **Behandeling klacht**

### *Artikel 8*

NVB is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### *Artikel 9*

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, bevestigt de klachtverantwoordelijke dit schriftelijk aan de klager.

### *Artikel 10*

Eenvoudige klachten worden binnen zes weken na indienen van de klacht afgehandeld middels een schriftelijke reactie aan de klager. Complexe klachten worden binnen drie maanden na indienen van de klacht afgehandeld middels een schriftelijke reactie aan de klager. De klachtverantwoordelijke meldt aan de klager in de schriftelijke communicatie overeenkomstig artikel 9 hoe lang de behandeltermijn zal zijn.

### *Artikel 11*

Indien de termijn overeenkomstig artikel 10 niet haalbaar blijkt te zijn, wordt de klager hierover ruim voor het verstrijken van deze periode hierover schriftelijk bericht. In deze communicatie dient de reden van de vertraging en termijn waarbinnen wel gereageerd zal worden, opgenomen te zijn.

### *Artikel 12*

De klachtverantwoordelijke:

- a. bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- b. wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- c. beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- d. kan het dossier bespreken met een lid van de directie van NVB als check op de eigen interpretatie; en
- e. neemt een standpunt in en legt dit standpunt gemotiveerd vast in het klachtdossier.

## **Afhandeling klacht**

### *Artikel 13*

De klachtverantwoordelijke stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het door de klachtverantwoordelijke, namens NVB, ingenomen standpunt omtrent de klacht.

### *Artikel 14*

Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke, namens NVB, ingenomen standpunt kan klager dit schriftelijk en gemotiveerd aangeven bij de klachtverantwoordelijke.

### *Artikel 15*

Indien de standpuntenwisseling, volgend op de reactie van klager zoals omschreven in artikel 13, niet naar tevredenheid van klager of de klachtverantwoordelijke kan worden afgesloten en er sprake is van een blijvend geschil, wijst de klachtverantwoordelijke klager op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

## **Beheer klacht**

### *Artikel 16*

De klachtverantwoordelijke dient ervoor zorg te dragen dat in het klachtdossier van een klager ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- a. naam en adres gegevens van de klager;
- b. datum van indienen van de klacht;
- c. naam van de klachtverantwoordelijke;
- d. omschrijving van de klacht;
- e. datum en wijze van afhandeling van de klacht;
- f. gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- g. status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

### *Artikel 17*

Klachtdossiers worden ten minste gedurende de periode van één jaar nadat de klacht door de klachtverantwoordelijke, namens NVB, is afgehandeld, bewaard.

### *Artikel 18*

Alle klachten (ingediend, in behandeling en afgehandeld) worden centraal geregistreerd in het Klachtenregister van NVB.

### *Artikel 19*

In artikel 42 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) is voorgeschreven dat de klager, bij afwijzing van een klacht, de mogelijkheid heeft naar de burgerlijke rechter te gaan.