



Klachtenregeling De Man Financiële Diensten

1. De klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van het kantoor en maakt dit schriftelijk kenbaar.
2. De melding van de klant wordt direct opgenomen in het door het kantoor gevoerde klachtenregister.
3. In het klachtenregister worden de gegevens, nodig voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht, opgenomen.
4. De klacht wordt binnen een termijn van **vijf werkdagen** in behandeling genomen.
5. De naam en de functie van de klachtbehandelaar wordt in het klachtenregister opgenomen.
6. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen **vijf werkdagen** nadat de klacht is binnengekomen met een bevestigingsbrief aan klager waarin een vermelding van de eventuele geschilleninstantie is opgenomen. De klacht wordt daarna direct in behandeling genomen.
7. Uitgangspunt is afwikkeling van de klacht binnen **twee maanden** nadat deze in behandeling is genomen.
8. De gemotiveerde beslissing wordt schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt.
9. Wanneer de termijn van twee maanden niet haalbaar is, wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden van vertraging.

De behandeling van de klacht doorloopt standaard de volgende stappen. De klachtbehandelaar:

10. Bestudeert het hele dossier waarop de klacht betrekking heeft zo objectief mogelijk.
11. Wint nadere informatie in bij klager of andere partijen wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is.
12. Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van klager.
13. Formuleert een definitief besluit en informeert klager per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie.
14. Neemt een kopie van die brief op in het klachtenregister
15. Neemt uiterlijk **vijf werkdagen** na het versturen van deze brief contact op met de klager om de brief waar nodig toe te lichten en na te vragen in hoeverre klager het eens is met het genomen besluit.
16. Neemt een verslag van dit gesprek op in het klachtenregister.

Mogelijke gevolgen van dit besluit:

17. Indien klager akkoord gaat met het door de klachtbehandelaar genomen besluit wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af conform het besluit. Hij bergt de stukken op in het klachtenregister. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager afgewikkeld.
18. In geval de klager niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar maakt deze hiervan een aantekening in het klachtenregister.
19. De klachtbehandelaar attendeert de klager op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen bij de geschilleninstantie waarbij het kantoor is aangesloten. Deze mogelijkheid is ook al in de bevestigingsbrief aangegeven.
20. Na ontvangst van een uitspraak van de geschilleninstantie is de klachtbehandelaar verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak.