

# Klachtenprocedure

De Vries Investment Services

**DE VRIES INVESTMENT SERVICES**

February 7, 2018

Opgesteld door: Raymon Bots

# Klachtenprocedure

## De Vries Investment Services

### Inhoud

HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN .....	2
WAAROM DEZE PROCEDURE? .....	2
REIKWIJDE PROCEDURE .....	2
INTERNE KLACHTENPROCEDURE .....	2
DEFINITIES .....	2
PROCESSTAPPEN .....	2
KLACHTENADMINISTRATIE .....	3
ANALYSE DOOR COMPLIANCE OFFICER .....	3
INFORMATIEVERSTREKKING AAN AUTORITEITEN .....	3
INFORMEREN VAN CLIËNTEN .....	4
WIJZEN VAN INFORMEREN OVER DE PROCEDURE .....	4
INFORMATIE OVER DE PROCEDURE .....	4
INFORMATIE OVER DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT .....	4
GESCHILLENBESLECHTING .....	5
KIFID .....	5
CIVIELE RECHTER .....	5
ANNEX 1 – INFORMATIEVERSCHAFFING AAN CLIËNTEN OP DE WEBSITE .....	6
BIJLAGE : INFORMATIEBLAD EN HERZIENINGEN .....	7

## Hoofdstuk 1. Algemeen

### Waarom deze procedure?

Op grond van de Richtlijn betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (ADR-richtlijn), de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de lagere wetgeving Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo), dienen beleggingsondernemingen zorg te dragen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten. Hiertoe dient De Vries Investment Services te beschikken over een (interne) klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten.

### Reikwijdte procedure

Deze procedure geldt voor alle medewerkers en verbonden agenten van De Vries Investment Services die betrokken zijn bij het ontvangen en/of afhandelen van klachten van cliënten.

De Vries Investment Services verlangt van haar medewerkers, verbonden agenten en eventueel ingeschakelde derden dat zij op de hoogte zijn van de onderhavige klachtenprocedure en dat zij de procedure naleven. De klachtenprocedure is te allen tijde te raadplegen op het netwerk van De Vries Investment Services.

## Interne klachtenprocedure

### Definities

Klacht:	Een uiting van ontevredenheid aan De Vries Investment Services door een natuurlijke persoon of een rechtspersoon met betrekking tot de verlening van de beleggingsdienst door De Vries Investment Services.
Klachtenbeheersfunctie:	Degene die binnen de organisatie van De Vries Investment Services verantwoordelijk is voor het onderzoeken van binnenkomende klachten en het vaststellen en beperken van eventuele belangenconflicten.
Klager:	Een (potentiële) cliënt van De Vries Investment Services die bij De Vries Investment Services een klacht heeft ingediend.

### Processtappen

1. Een klager dient schriftelijk (per post of per e-mail) of telefonisch een klacht in bij De Vries Investment Services.
2. De ontvanger van de klacht stuurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
3. De ontvanger van de klacht stuurt de klacht door naar de klachtenbeheersfunctie.
4. De klachtenbeheersfunctie administreert de klacht in de klachtenadministratie van De Vries Investment Services, zoals genoemd in paragraaf 2.3.

5. De klachtenbeheersfunctie verzamelt en onderzoekt alle relevante bewijzen en informatie met betrekking tot de klacht en formuleert zonder onnodig oponthoud en uiterlijk binnen 6 weken na het versturen van de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht. Wanneer De Vries Investment Services de klager in redelijkheid om aanvullende informatie verzoekt, wordt de termijn verlengd met de termijn waarop de klager de informatie aan De Vries Investment Services verstrekt. Indien De Vries Investment Services de klacht (gedeeltelijk) afwijst, wijst zij de klager op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij het Kifid.
6. Indien De Vries Investment Services niet in staat is binnen de verwachte termijn te reageren, zal De Vries Investment Services de klager op de hoogte stellen van de oorzaken van de vertraging en aangeven wanneer het onderzoek waarschijnlijk zal zijn afgerond.

### **Klachtenadministratie**

De Vries Investment Services beschikt over een behoorlijke administratie van klachten. In de administratie worden tenminste de volgende gegevens vastgelegd door de klachtenbeheersfunctie:

- De naam en het adres van de klager;
- De klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- Een omschrijving van de klacht;
- Een beschrijving van de wijze waarop zij de klacht heeft behandeld;

De Vries Investment Services bewaart de gegevens gedurende een periode van ten minste een jaar nadat de klacht door De Vries Investment Services is afgehandeld.

De klachtenadministratie wordt digitaal bewaard in een beveiligd elektronisch dossier.

### **Analyse door compliance officer**

Ieder kwartaal, of vaker indien daartoe aanleiding bestaat, analyseert de compliance officer de gegevens over de klachtenbehandeling door De Vries Investment Services. Op die manier kan De Vries Investment Services garanderen dat zij terugkerende of stelselmatige problemen, evenals potentiële juridische en operationele risico's signaleert en aanpakt.

De compliance officer:

- Analyseert de oorzaken van de afzonderlijke klachten, om zo de achterliggende oorzaken van bepaalde soorten klachten te vinden; en
- Bekijkt of dergelijke achterliggende oorzaken wellicht ook van invloed zijn op andere processen of producten, waaronder die waarover niet rechtstreeks klachten zijn.
- Zal van de periodieke analyse een rapport aan de directie opstellen.

Waar mogelijk zal De Vries Investment Services de achterliggende oorzaak van klachten wegnemen.

### **Informatieverstrekking aan autoriteiten**

Indien van toepassing, verstrekt De Vries Investment Services informatie over klachten en klachtenbehandeling aan de betrokken bevoegde autoriteiten en aan het Kifid. Deze informatie bevat het aantal ontvangen klachten.

## **Informereren van cliënten**

De Vries Investment Services zal haar (potentiële) cliënten/klagers goed informeren over de klachtenbehandelingsprocedure.

## **Wijzen van informeren over de procedure**

De Vries Investment Services informeert haar (potentiële) cliënten op de navolgende wijzen over de klachtenbehandelingsprocedure:

- Op de website en in de algemene voorwaarden;
- Bij het bevestigen van de ontvangst van een klacht van een klager; en
- Op verzoek van een cliënt/klager.

## **Informatie over de procedure**

De cliënten/klagers verkrijgen van De Vries Investment Services duidelijke, nauwkeurige en actuele informatie over de klachtenbehandelingsprocedure. De informatie bevat de volgende gegevens:

- Het postadres, e-mailadres en/of telefoonnummer waarop cliënten hun klacht kunnen indienen;
- De termijnen waarbinnen De Vries Investment Services een ontvangstbevestiging en een inhoudelijke reactie op de klacht verstrekt aan de klager;
- Informatie over de mogelijkheid voor de klager om de klacht aanhangig te maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) - inclusief een verwijzing naar de website van Kifid - en/of de civiele rechter;

De concrete informatie met betrekking tot de klachtenbehandelingsprocedure die op de website van De Vries Investment Services wordt gedeeld, is opgenomen in Annex 1 bij deze procedure.

## **Informatie over de behandeling van een klacht**

Indien een klager een klacht heeft ingediend, wordt de klager door De Vries Investment Services op de hoogte gehouden van de verdere behandeling van zijn/haar klacht en de termijnen die De Vries Investment Services daarbij in acht dient te nemen. De Vries Investment Services zal met de klager in eenvoudige, duidelijke taal communiceren.

Als De Vries Investment Services een besluit neemt dat niet volledig aan de eis van de klager tegemoetkomt, zal De Vries Investment Services goed onderbouwd haar standpunt uitleggen en de klager duidelijk maken dat hij/zij de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan het Kifid (mits het Kifid ontvankelijk is, zie hiervoor hoofdstuk 4 van deze procedure) en/of de civiele rechter. De Vries Investment Services informeert de klager hier schriftelijk over.

## Geschillenbeslechting

### Kifid

De Vries Investment Services is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid bemiddelt in geschillen tussen consumenten en banken, verzekeraars, intermediairs en andere financiële dienstverleners.

Klagers kunnen in de volgende gevallen hun klacht over De Vries Investment Services voorleggen aan het Kifid:

- De klager is een consument zoals omschreven in artikel 1 van het reglement van Kifid.
- De klager heeft van De Vries Investment Services niet binnen 8 weken na het verzenden van zijn/haar klacht een inhoudelijke reactie op zijn/haar klacht ontvangen.
- De klager heeft van De Vries Investment Services niet binnen 6 weken na ontvangst van een ontvangstbevestiging van de klacht een inhoudelijke reactie op zijn/haar klacht ontvangen.
- De Vries Investment Services heeft een besluit genomen dat niet (volledig) aan de eis van de klager tegemoetkomt.

Kifid behandelt een klacht alleen indien de klager deze eerst schriftelijk heeft voorgelegd aan De Vries Investment Services.

Een klacht moet bij het Kifid worden ingediend binnen een jaar nadat de klager zijn/haar klacht aan De Vries Investment Services heeft voorgelegd (zonder daarop van De Vries Investment Services een reactie te hebben ontvangen) of binnen drie maanden na het besluit van De Vries Investment Services op de klacht. De langste van deze twee termijnen geldt.

### Civiele rechter

De klager kan ervoor kiezen om zijn/haar klacht aanhangig te maken bij een civiele rechter. Hiervoor geldt de reguliere civielrechtelijke procedure.

Indien een klacht is voorgelegd aan de civiele rechter, kan de klacht niet meer worden voorgelegd aan het Kifid.

## Annex 1 – Informatieverschaffing aan cliënten op de website

### Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen op onderstaand adres:

De Vries Investment Services BV

Postbus 196

2400 AD Alphen aan den Rijn

Ook kunt u telefonisch contact opnemen op het telefoonnummer : 0172 - 796399

### De behandeling van uw klacht

De Vries Investment Services streeft ernaar zo spoedig mogelijk op uw klacht te reageren. Uiterlijk binnen 2 weken na het indienen van uw klacht, kunt u van ons een ontvangstbevestiging verwachten, en uiterlijk binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging krijgt u van ons een inhoudelijk besluit op uw klacht.

### Onafhankelijke bemiddeling

Bent u het niet eens met ons besluit op uw klacht, of heeft u niet binnen 8 weken na het indienen van uw klacht van De Vries Investment Services een besluit ontvangen? Dan kunt u een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Het Kifid is een onafhankelijk geschilleninstituut dat zich richt op geschillen met financiële dienstverleners. U kunt uw klacht bij het Kifid indienen, uiterlijk 1 jaar nadat u uw klacht bij De Vries Investment Services heeft ingediend, of binnen uiterlijk 3 maanden nadat De Vries Investment Services u op de hoogte heeft gebracht van het door De Vries Investment Services genomen besluit op uw klacht (de langste van beide termijnen geldt).

Voor meer informatie over de bemiddelingen door het Kifid kunt u de website van het Kifid [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) raadplegen of telefonisch contact opnemen via 070 333 8 999.

Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de civiele rechter. U kunt daarna uw klacht echter niet meer voorleggen aan het Kifid.

## Bijlage : Informatieblad en herzieningen

Doelgroep: Alle medewerkers van De Vries Investment Services

Goedgekeurd door: Bestuur De Vries Investment Services

Versie: 1.0

Geldig: Vanaf 1 januari 2018

Eerstvolgende herziening: December 2018