

Klachtenregeling Expiraad Advies B.V.

Om een goede behandeling van klachten te waarborgen, hanteert Expiraad Advies als uitvoering van artikel 4 : 17 van de Wet op het financieel toezicht en de artikelen 39 tot en met 41 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft – klachtenprocedure, Wanneer een cliënt een klacht heeft, of niet tevreden is over de wijze waarop een klacht door Expiraad Advies is afgehandeld dient de klachtenprocedure te worden gevolgd.

Artikel 1 : Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Expiraad : Expiraad Advies B.V.
- b. Cliënt : de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een financiële dienst van Expiraad Advies afneemt – daaronder begrepen personen die aangegeven hebben financiële diensten te willen afnemen of andere belanghebbende.
- c. Klacht : een uiting van ongenoegen door een cliënt met betrekking tot een financiële dienst van Expiraad Advies, een handeling door Expiraad Advies of een communicatie – uiting van Expiraad Advies.
- d. Klager : een cliënt die een klacht heeft ingediend

Artikel 2 : Indienen van een klacht

1. Cliënten kunnen schriftelijk een klacht bij Expiraad Advies indienen.
2. Een klacht dient te worden geadresseerd aan de in artikel 1 a genoemde vennootschap. Postbus 2675, 1000 CR te Amsterdam. Een klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - a. de naam en adres van de drager
 - b. relatienummer of polisnummer
 - c. een omschrijving van de klacht
 - d. eventuele relevante bescheiden die de klacht onderbouwen.
3. Klachten kunnen aan Expiraad Advies worden voorgelegd tot uiterlijk zes maanden te rekenen vanaf het moment waarop het feit waarover de cliënt zich wil belagen heeft plaatsgevonden, dan wel tot uiterlijk zes maanden te rekenen vanaf het moment dat de cliënt redelijkerwijs van dat feit kennis had kunnen nemen.

Artikel 3 : Behandeling van de klacht

1. Klachten worden schriftelijk behandeld
2. De klacht wordt behandeld door de directie van Expiraad Advies, zijnde de klachtencommissie.
3. Bij de behandeling van de klacht zullen de omstandigheden die aanleiding hebben gegeven tot de klacht (opnieuw) beoordeeld worden. Hiervoor kan de klachtencommissie de klager en de eventueel betrokken medewerker van Expiraad Advies om nadere informatie verzoeken.
4. De klachtencommissie streeft ernaar een schriftelijke klacht binnen tien werkdagen na ontvangst, af te handelen. Indien de klachtencommissie voorziet dat de behandeling van een klacht langer dan tien werkdagen zal duren, wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd en wordt een indicatie gegeven van de termijn die de behandeling van de klacht zal vergen.
5. De klachtencommissie zal de klager van een klacht per brief informeren.

Artikel 4 : Klachteninstituut

Wanneer het oordeel van Expiraad Advies niet bevredigend is voor de klager, kan het geschil worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, postbus 93257, 2509 AG te 's-Gravenhage, telefoon 0900-klacht of 0900 – 3552248.

Via de website www.kifid.nl is meer informatie te vinden over het klachteninstituut.

Artikel 5 : Administratieve vastlegging van klachten

1. Indien een klacht wordt ingediend, worden ten minste de volgende gegevens van de klager vastgelegd:
 - a. de naam en adres van de klager
 - b. de schriftelijke klacht en de datum van ontvangst daarvan
 - c. een beschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld; en
 - d. het oordeel van Expiraad Advies
 - e. de verdere correspondentie naar aanleiding van de klacht
2. Expiraad Advies bewaart de in lid 1 genoemde gegevens gedurende te minste één jaar nadat de klacht door Expiraad Advies is afgehandeld.

Artikel 6 : Inwerkingtreding

Bovenstaande regeling wordt geacht van toepassing te zijn op klachten die vanaf 01 oktober 2007 bij Expiraad Advies zijn ingediend.