

Klachtenregeling Labruyère Financiële Diensten

- De klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van ons kantoor.
- De eerste tussenkomst van een ander dan de behandelaar biedt geen uitkomst.
- De schriftelijke melding van de klant wordt vervolgens direct opgenomen in het klachtenregister van Labruyère Financiële Diensten.
- De klacht wordt binnen een termijn van 5 werkdagen toegewezen aan een klachtbehandelaar.
- Wanneer mogelijk is dit een ander dan de persoon die betrokken is geweest bij de behandeling waarover wordt geklaagd.
- De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen uiterlijk 5 werkdagen nadat de klacht aan hem is toegewezen met een bevestigingsbrief aan klager. De klacht wordt direct in behandeling genomen.
- Uitgangspunt is afwikkeling van de klacht binnen uiterlijk 3 weken.
- Het gemotiveerde standpunt is dan schriftelijk aan klager verteld.
- Wanneer de afgesproken termijn 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:
 - bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
 - hoort de medewerker die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het desbetreffende dossier van de klant;
 - wint nadere informatie in bij de klager wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
 - beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van klager;
 - bespreekt het dossier met een ander binnen het kantoor als check op de eigen interpretatie en het voorlopige standpunt;
 - formuleert het definitieve besluit en informeert klager per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie;
 - neemt een kopie van deze brief op in het Klachtenregistratie-dossier.
- De klachtbehandelaar neemt uiterlijk 5 werkdagen na het verzenden van deze brief contact met de klager op om de brief waar nodig toe te lichten en na te vragen in hoeverre klager het eens is met het genomen besluit.
- Een verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het Klachtenregistratiedossier.
- Indien klager akkoord gaat met het door de klachtbehandelaar genomen besluit wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af conform de uitspraak. Hij scant de stukken in het digitale klachtdossier en vermeldt dit in het klachtenregister. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager afgewikkeld.
- In geval klager niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar maakt deze hiervan aantekening in het klachtdossier en het klachtregister.
- De klachtbehandelaar attendeert de klager op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen bij de Geschilleninstantie waarbij het kantoor is aangesloten (KiFiD). Deze mogelijkheid is ook al in de bevestigingsbrief aangegeven.
- Na ontvangst van een uitspraak van de Geschilleninstantie is de klachtbehandelaar verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak.
- Labruyère Financiële Diensten is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (nummer: 300.007582)