

KLACHTENREGELING VAN ROBEIN

Inleiding

Om een goede behandeling van klachten te waarborgen, hanteert de Robein -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- een klachtenprocedure. Wanneer een cliënt een klacht heeft, of niet tevreden is over de wijze waarop een klacht door Robein is afgehandeld, dient de klachtenprocedure te worden gevolgd.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Robein : Robein Leven N.V., Robein Effectendienstverlening N.V. (handelend onder de naam Robein Vermogensbeheer), Robein Hypotheken B.V. en/of Robein Advies B.V.;
- b. Cliënt : de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een financiële dienst van Robein afneemt -daaronder begrepen personen die aangegeven hebben financiële diensten van Robein te willen afnemen-, assurantie tussenpersonen, vermogensbeheerders of andere belanghebbenden;
- c. Klacht : een uiting van ongenoegen die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand, door een cliënt met betrekking tot een financiële dienst van Robein, een handeling door Robein of een communicatie-uiting van Robein;
- d. Klager : een cliënt die een klacht heeft ingediend.

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Cliënten kunnen schriftelijk (ook per e-mail naar info@robein.nl) of mondeling een klacht bij Robein indienen.
2. Schriftelijke klachten dienen te worden geadresseerd aan de betreffende in artikel 1 lid a genoemde vennootschap, Postbus 11600, 2502 AP te 's-Gravenhage. Een schriftelijke klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. relatienummer, polisnummer en/of rekeningnummer;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. eventuele relevante bescheiden die de klacht onderbouwen.
3. Klachten kunnen aan Robein worden voorgelegd tot uiterlijk twaalf maanden te rekenen vanaf het moment waarop het feit waarover de cliënt zich wil beklagen, heeft plaatsgevonden, dan wel tot uiterlijk twaalf maanden te rekenen vanaf het moment dat de cliënt redelijkerwijs van dat feit kennis had kunnen nemen.

Artikel 3. Behandeling van een mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten kunnen, door de medewerker die deze klacht aanhoort, mondeling worden behandeld, indien de klager aangeeft genoeg te nemen met een mondelinge behandeling. Ook indien de klager niet om schriftelijke behandeling van de klacht verzoekt, kan Robein besluiten een mondelinge klacht schriftelijk af te handelen.
2. De klachtencommissie wordt geïnformeerd over de mondeling afgehandelde klachten.

Artikel 4. Behandeling van een schriftelijke klacht

1. Schriftelijke klachten worden schriftelijk behandeld, tenzij de klager aangeeft geen prijs (meer) te stellen op schriftelijke behandeling van zijn klacht.
2. Klachten die schriftelijk worden behandeld, worden behandeld door de klachtencommissie van Robein. De klachtencommissie is multidisciplinair samengesteld.

3. De klachtencommissie zal bij de behandeling van de klacht de omstandigheden die aanleiding hebben gegeven tot de klacht integraal (opnieuw) beoordelen. Hiervoor kan de klachtencommissie de klager en de eventueel betrokken medewerker(s) van Robein om nadere informatie verzoeken.
4. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, wordt een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager gestuurd. De klachtencommissie streeft ernaar, binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht, een (eerste) inhoudelijke reactie op de klacht te geven.
5. De klachtencommissie zal de klager van een klacht die schriftelijk wordt afgehandeld, per brief of via een door de klager gekozen ander medium -zoals e-mail- gemotiveerd informeren over haar oordeel.

Artikel 5. Klachteninstituut

Wanneer het oordeel van Robein 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-fklacht ofwel 0900-3552248.

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

Artikel 6. Administratieve vastlegging van klachten

1. Indien een klacht wordt ingediend, worden ten minste de volgende gegevens in het relatie informatie systeem van Robein (elektronisch) vastgelegd:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de (omschrijving van de) klacht en de datum van ontvangst daarvan;
 - c. een beschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld; en
 - d. het oordeel van Robein.
2. Indien een schriftelijke klacht wordt ingediend, of de klacht schriftelijk wordt afgehandeld, worden de volgende bescheiden gearhiveerd:
 - a. de schriftelijke klacht;
 - b. de verdere (schriftelijke) correspondentie naar aanleiding van de klacht.
3. Robein bewaart de in lid 1 en 2 van dit artikel genoemde gegevens gedurende ten minste een jaar nadat de klacht door Robein is afgehandeld in de klachtenadministratie.

Artikel 7. Inwerkingtreding

Bovenstaande regeling wordt geacht van toepassing te zijn op klachten die vanaf 1 juli 2010 bij Robein zijn ingediend.