

## 1. Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

## 2. Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directie/vestigingsleider. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie/vestigingsleider. De directie/vestigingsleider beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager.

## 3. Behandeling van klachten

De directie/vestigingsleider onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Na het interne onderzoek neemt de directie/vestigingsleider contact op met de klachtencoördinator van naam van de

vergunninghouder en legt de klacht, de resultaten van het onderzoek en de voorgestelde oplossingsrichting ter goedkeuring voor.

In overleg met de klachtencoördinator van Royaal Financiële Diensten B.V. wordt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht een definitief standpunt ingenomen met betrekking tot de ingediende klacht. De directie/vestigingsleider stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk). Indien dit in een persoonlijk gesprek plaatsvindt, wordt de strekking van het gesprek altijd aan de klager bevestigd.

#### 4. Klachteninstituut

Als een klacht van een consument (gedeeltelijk) wordt afgewezen dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht, binnen drie maanden, kan indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Bemiddeling door het Klachteninstituut is gratis. Royaal Financiële Diensten B.V. heeft zich geconformeerd aan een bindend advies. Let op: Uitsluitend consumenten kunnen tot op heden gebruik maken van het KiFiD, klachten van rechtspersonen, zoals een vereniging van eigenaars worden niet in behandeling genomen. Hiervoor geldt het reguliere Burgerlijk Procesrecht.

#### 5. Dossiervorming

Klachten worden door de directie/vestigingsleider geregistreerd in het Klachtenregister en vervolgens op datum van afhandeling gearchiveerd. Dossiers van afgehandelde klachten dienen tenminste tot één jaar na datum afhandeling te worden bewaard. Vernietiging van klachtendossiers zal op aanwijzing of onder toezicht van de directie/vestigingsleider plaatsvinden.