



Klachtenprocedure

# Klachtenprocedure

## Klachtdefinitie:

“Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op het hoogste niveau binnen Martinot Financieel”.

## Klachtendossier

- de NAW-gegevens van de klant;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

U heeft als klant te allen tijde inzage in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens.

## Klachtenprocedure

Hieronder vindt u de interne klachtenprocedure van Martinot Financieel. U kunt als klant pas terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening nadat u de interne klachtenprocedure van Martinot Financieel heeft doorlopen.

## Indienen klachten

Wanneer u een klacht heeft vraag ik u schriftelijk of via elektronische communicatie deze bij Martinot Financieel in te dienen. De klacht zal dan zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terecht komen.

De klachtverantwoordelijke bevestigt u vervolgens schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat u binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt u hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

## Afhandelen klachten

De klachtverantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij u als klant;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klant;
- neemt een standpunt in;
- informeert u schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt

- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

## Klachtverantwoordelijke

Mevrouw P.J. Martinot is de klachtverantwoordelijke binnen Martinot Financieel.

## Geschilbeslechting

Martinot Financieel beschikt ook over een vervolgpcedure voor uw klachten.

Wanneer u als klant niet akkoord gaat met het door de mij ingenomen standpunt krijgt u de gelegenheid tot het geven van een reactie. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, wijs ik u erop dat u als klant binnen drie maanden een klacht kunt indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie).

## Klachtenbeheer

Martinot Financieel bewaard de gegevens uit het klachtdossier gedurende de periode van ten minste één jaar nadat de klacht door Martinot Financieel is afgehandeld. Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten worden centraal geregistreerd. Jaarlijks stelt Martinot Financieel een verslag op met daarin alle klachten en een analyses hiervan. Het doel hiervan is de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van de organisatie, werkwijze van Martinot Financieel.