

Klachtenprocedure Levers Ter Braak

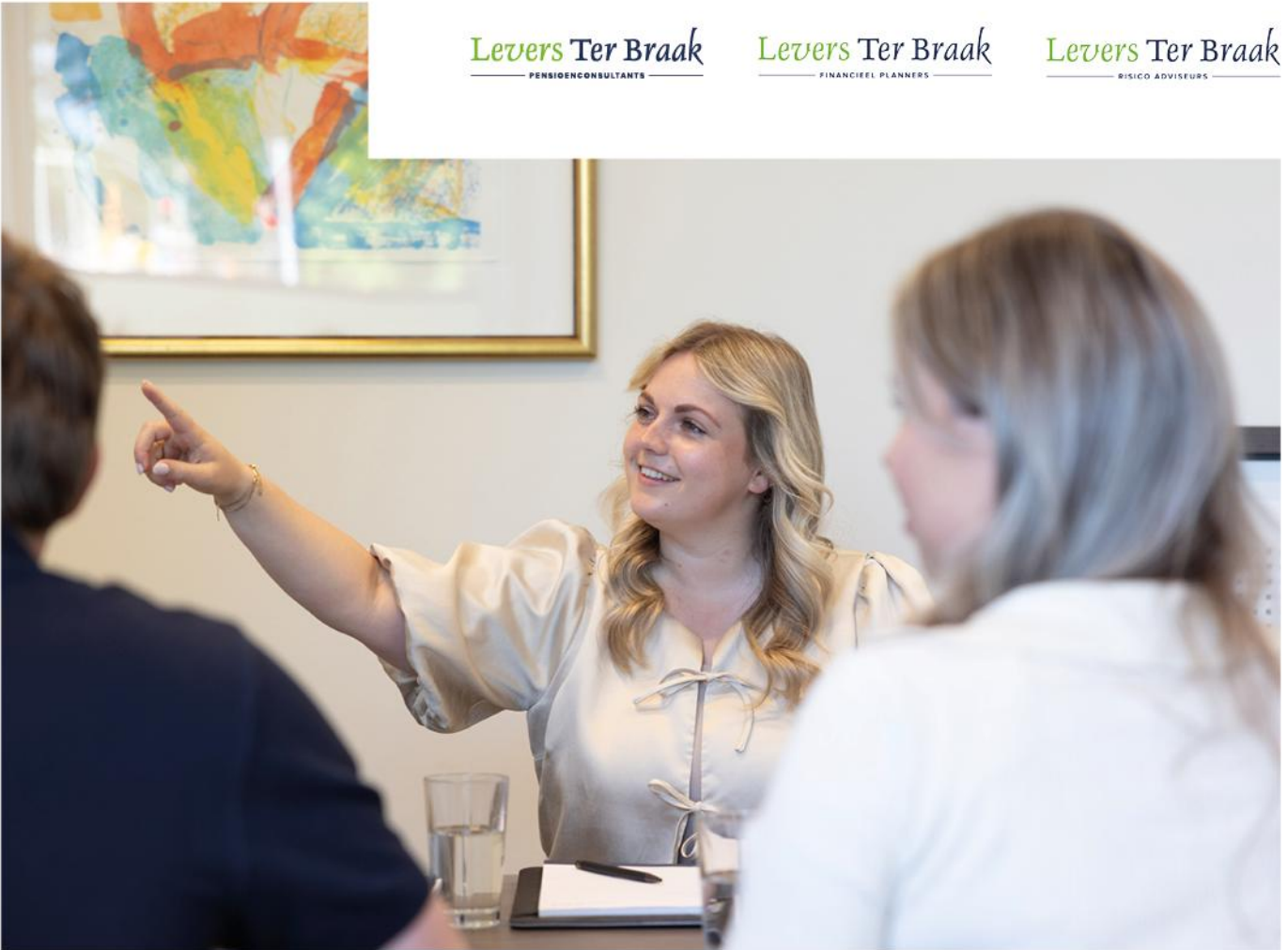


Levers Ter Braak
PENSIOENCONSULTANTS

Levers Ter Braak
FINANCIËEL PLANNERS

Levers Ter Braak
RISICO ADVISEURS

Geen zorgen. Alles is geregeld.



Helderheid in financiën en risico's, waardoor u inzicht krijgt en tijd en kosten bespaart. Dat doen wij graag voor u als particulier, ondernemer of bedrijf. Een persoonlijke benadering vinden wij bij Levers ter Braak belangrijk. Wij zorgen ervoor dat alles goed geregeld is én geregeld blijft.

- Inzicht in financiën en risico's
- Persoonlijke benadering
- Het gemak ontzorgt te zijn
- Kennis van complexe zaken
- Eerlijke kostenstructuur en dienstverlening

Klachtenprocedure

Wie is Levers Ter Braak?

Lever's Ter Braak Risico Adviseurs B.V.
Lever's Ter Braak Financieel Planners B.V.
Lever's Ter Braak Pensioenconsultants B.V.
Hierna gezamenlijk aangeduid met: Levers Ter Braak

	Telefoon	E-mail
Algemeen	085-0400400	info@levers-terbraak.nl
Lever's Ter Braak Risico Adviseurs B.V.	085-0400420	risicoadviseurs@levers-terbraak.nl
Lever's Ter Braak Financieel Planners B.V.	085-0400440	financieelplanners@levers-terbraak.nl
Lever's Ter Braak Pensioenconsultants B.V.	085-0400460	pensioenconsultants@levers-terbraak.nl
Internet		www.levers-terbraak.nl

Bezoekadres

Wierdensestraat 136 en 138
7604 BM Almelo

Correspondentieadres

Wierdensestraat 136
7604 BM Almelo

Lever's Ter Braak adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Lever's Ter Braak streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te informeren. Deze inspanningsverplichting zal Levers Ter Braak naar haar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Levers Ter Braak kan echter geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van het advies en informatieverstrekking.

Het kan derhalve voorkomen dat een klant, niet (geheel) tevreden is met de dienstverlening van Levers Ter Braak. Dit kan betrekking hebben op verschillende aspecten, zoals de beantwoording van een vraag, de wijze waarop en de duur van de afhandeling van een schade, de inhoud van een advies of verstrekte informatie etc. Hierdoor zou een klacht kunnen ontstaan.

Voor de afhandeling van een klacht heeft Levers Ter Braak een klachtenprocedure ontwikkeld. Hieronder volgt een uiteenzetting hiervan.

Artikel 1 Definities

In de klachtenprocedure van Levers Ter Braak is sprake van de volgende definities:

- Klant: eenieder die een product of dienst afneemt of heeft afgenomen bij Levers Ter Braak;
- Klacht: elke (schriftelijke) melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn of haar verwachting niet is voldaan door de financiële dienstverlener.
- Klager: de klant die de klacht heeft ingediend bij Levers Ter Braak.
- Klachtenfunctionaris: medewerk(st)er van Levers Ter Braak, die voor de afhandeling van de klacht zorgdraagt, de klachtenadministratie beheert en zorgt voor de vervaardiging van het jaaroverzicht.
- Klachteninventarisatieformulier: het formulier dat door Levers Ter Braak worden gebruikt ter afhandeling van de klacht waarop de volgende gegevens worden vermeld:
 - NAW- gegevens van de klager;
 - Datum van indiening van de klacht;
 - Datum van de klacht (indien bekend);
 - Aard van de klacht;
 - De naam van de medewerk(st)er die de klacht in behandeling heeft genomen;
 - De datum en wijze van afhandeling van de klacht;
 - De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
 - Status van de klacht;
- Klachtenregistratie: intern systeem van Levers Ter Braak waarin de klachten worden geregistreerd en waarin de voortgang van de afhandeling zal plaatsvinden.
- Medewerker: iedereen die voor, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor Levers Ter Braak.

Artikel 2 Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht, aanverwante en daaropvolgende opdrachten tussen enerzijds Levers Ter Braak en anderzijds de cliënt/opdrachtgever.
- 2.2 Levers Ter Braak draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtprocedure.

Artikel 3 Interne klachtprocedure

- 3.1 Een medewerker aan wie een klacht wordt geuit, zal de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal de klacht registreren in de klachtenregistratie door middel van het invullen van het klachteninventarisatieformulier (welke door de klager wordt ondertekend). Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichting van een klant op.
- 3.2 De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht zich leent voor eenvoudige afdoening. In dat geval neemt de directie zo spoedig mogelijk contact op met de klager en zorgt voor afhandeling van de klacht. Indien eenvoudige afdoening niet tot de mogelijkheden behoort volgt de schriftelijke procedure. In dat geval ontvangt de klager binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- 3.3 Gedurende veertien dagen na verzending van de ontvangstbevestiging wordt de klager in de gelegenheid gesteld om zijn klacht hetzij mondeling hetzij schriftelijk nader toe te lichten.
- 3.4 De klachtenfunctionaris heeft – na de afloop van de hiervoor genoemde termijn - een periode van zes weken de tijd om een besluit te nemen. Dit besluit komt niet eerder tot stand dan na informatie te hebben ingewilligd bij de direct betrokkenen, de leidinggevende en/of directie van Levers Ter Braak. De termijn waarbinnen het besluit wordt genomen, kan worden verlengd met zes weken indien extern advies moet worden ingewilligd. Van de verlenging wordt de klager schriftelijk geïnformeerd. Indien deze termijnen niet haalbaar zijn, dan wordt de klager hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Artikel 4 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

4.1 De klachtenfunctionaris, klager en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

4.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 5 Beoordeling klacht

5.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager. Vervolgens wordt het dossier besproken met een ander binnen de onderneming, als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe). Daarna wordt de beslissing genomen of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Deze beslissing zal schriftelijk gemotiveerd aan de klager bekend worden gemaakt. Het standpunt wordt in het klachtendossier vastgelegd. Indien een klacht (gedeeltelijk) gegrond is kan de klachtenfunctionaris de volgende acties opleggen aan Levers Ter Braak:

1. De klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout;
2. Zorgen voor onmiddellijke nakoming (indien mogelijk);
3. (Gedeeltelijke) restitutie van het reeds betaalde honorarium;
4. Aanbieden om eventuele schade te vergoeden;
5. Adviseren de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in te schakelen.

Artikel 6 Blijvend geschil

6.1 Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtenfunctionaris ingenomen standpunt kan deze schriftelijk reageren. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, kan de klager binnen drie maanden een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie) dan wel de zaak voorleggen aan de bevoegde civiele rechter van de rechtbank Almelo.

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Ombudsman en Geschillencommissie)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 070-333 8 999

Levers Ter Braak is bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) aangesloten onder vergunningsnummer 12010978 en bij het Kifid onder nummer 300.007287.

Artikel 7 Klachtregistratie

7.1 Een klacht wordt centraal geregistreerd in de klachtenregistratie. Jaarlijks zal een overzicht worden opgesteld van alle klachten en de afhandeling ervan.

7.2 De klacht en de onderliggende correspondentie worden digitaal opgeslagen binnen een beveiligde map op het computernetwerk. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De klager heeft te allen tijde inzage in de minimaal voorgeschreven gegevens in het dossier van zijn klacht.

7.3 Het dossier wordt gedurende een periode van 1 jaar bewaard nadat de klachtenfunctionaris een beslissing heeft genomen dan wel nadat de daaropvolgende standpuntwisseling is beëindigd.

Samenvattend:

Klager

Dient klacht in en heeft twee weken de tijd om zijn klacht toe te lichten.

Medewerker

Neemt klacht in ontvangst en verwijst de klager naar de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

Neemt klacht in ontvangst en beoordeelt welke procedure (eenvoudige of schriftelijke) wordt gevolgd;

In geval van een schriftelijke procedure wordt een ontvangstbevestiging verzonden;

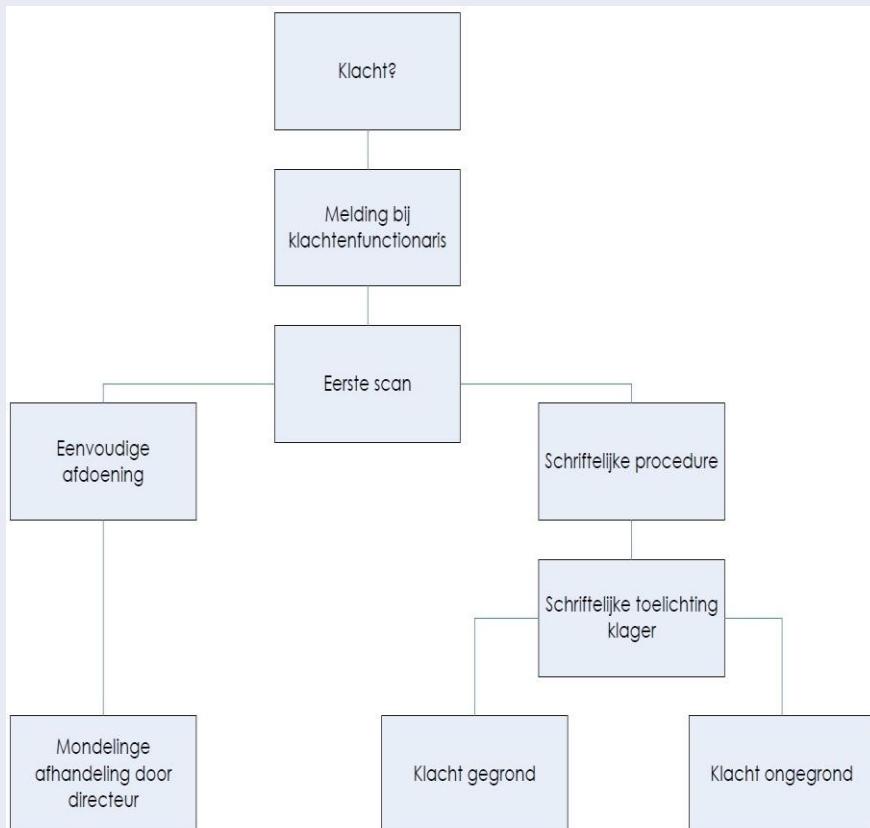
Beslist binnen zes weken na verzending van de ontvangstbevestiging op de klacht;

Beheert de klachtenadministratie en zorgt voor jaaroverzicht.

Directie

Neemt in het kader van de eenvoudige procedure rechtstreeks en zo spoedig mogelijk contact op met klager om de klacht af te wikkelen.

Schematisch overzicht klachtenbehandeling



Particuliere diensten

- **Persoonlijke financiële planning**

Als Register Financieel Planner (RFP) zorgen wij voor inzicht in en overzicht over uw gehele financiële situatie, zowel nu als in de toekomst. Ook de gevolgen van arbeidsongeschiktheid en overlijden van u en uw partner worden hierin meegenomen. Zo kunt u de juiste keuzes maken.

- **Hypotheken**

Een goed hypotheekadvies is belangrijk omdat uw hypotheek veel invloed heeft op uw hele financiële leven. Niet alleen bij het kopen van uw eerste huis, een verhuizing, het oversluiten van uw hypotheek, maar ook als uw situatie onverwacht verandert door bijvoorbeeld ontslag, ziekte of scheiding. Wij helpen u graag. Ook als uw hypotheekvraag complexer is of als u ondernemer bent.

- **Arbeidsongeschiktheid**

Wanneer u een eigen onderneming hebt en uw inkomen valt weg door ziekte of arbeidsongeschiktheid, dan wilt u uw vaste lasten kunnen blijven betalen. Wij helpen u mee om uw inkomenspositie bij arbeidsongeschiktheid goed in beeld te hebben, zodat u de juiste keuzes kunt maken.

- **Schadeverzekeringen Particulier**

Bij schade zit u niet te wachten op rompslomp. Daarom regelen wij dat u krijgt waar u recht op heeft. Bovendien zorgen wij door onze kennis en ervaring dat u schadeverzekeringen tegen betere voorwaarden en een goede premie geregeld zijn. Wij ontzorgen u graag.

Zakelijke diensten

- **Risicomanagement**

Risico's horen bij het ondernemen. Maar u houdt zich liever bezig met de ambities en doelstellingen van uw organisatie. Met professionele software en onze kennis brengen wij de risico's in beeld die de continuïteit bedreigen. Dan kunt u een weloverwogen keuze maken in het nemen of afdekken van deze risico's.

- **Bedrijfsfinancieringen**

Wij helpen u graag bij het regelen van een bedrijfs- en of vastgoedfinanciering die aansluit op uw bedrijfsvoering, zowel met voorwaarden als met tarifiering. Zodat uw bedrijf kan groeien, overleven of wanneer u bijvoorbeeld een nieuw bedrijfspand moet bekostigen.

- **Employee benefits**

Wanneer u als ondernemer personeel in dienst heeft, dan is kennis over bijvoorbeeld actuele wet- en regelgeving van groot belang. Zeker als u te maken krijgt met een zieke medewerker. Met ons als Registeradviseur Verzuim- en Inkomensmanagement (RVI) haalt u meer kennis in huis om u te adviseren over complexe werknemers vraagstukken.

- **Collectief Pensioenen**

Een collectief pensioen is een belangrijke, maar ook kostbare secundaire beloning voor uw medewerkers. Het is daarom belangrijk dat deze voldoet aan uw wensen en budget en aansluit op de steeds veranderende wetgeving. Graag verzorgen wij voor u het optimale advies en beheer. In heldere taal leggen wij uit wat een goed pensioen inhoudt voor uw personeel.

Geen zorgen. Alles is geregeld.