



KLACHTEN-
REGELING VAN
ROBEIN





KLACHTENREGELING

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 klant 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 Hypotheken B.V., Robein Effectendienstverlening N.V. (handelend onder de naam Robein Vermogensbeheer) en Robein Vermogensopbouw B.V.;
- b. Klant : 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 : iedere uiting van ontevredenheid aan Robein door een natuurlijk persoon of een rechtspersoon over de producten en/of de dienstverlening van Robein;
- d. Klager : een klant die een klacht heeft ingediend;
- e. Klachtencommissie: Robein kent een Klachtencommissie die alle schriftelijke klachten van klanten behandelt. Zij behandelt ook klachten van klanten, waar regulier overleg met de klantmedewerker niet tot een oplossing heeft geleid. De Klachtencommissie van Robein is multidisciplinair samengesteld.

ARTIKEL 2. INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Klanten kunnen per telefoon of per brief of e-mail een klacht bij Robein indienen.
2. Voor het telefonisch voorleggen van klachten wordt het telefoonnummer 070-376 66 66 gebruikt.
3. Schriftelijke klachten dienen te worden gericht aan de betreffende vennootschap zoals in artikel 1 lid a genoemd en geadresseerd naar Postbus 11600, 2502 AP te 's-Gravenhage of naar info@robein.nl. Een schriftelijke klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klant;
 - b. relatienummer, polisnummer en/of rekeningnummer;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. eventuele relevante bescheiden die de klacht onderbouwen.
4. 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 had kunnen kennisnemen.

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.
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) 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. KLACHTENREGELING

Wanneer het oordeel van Robein niet bevredigend is voor de klager, kan het geschil worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG te 's-Gravenhage, telefoon 070-3338999, e-mail consumenten@kifid.nl.

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 informatiesysteem 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. Als 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

Deze Klachtenregeling wordt geacht van toepassing te zijn op klachten die vanaf 22 januari 2019 bij Robein zijn ingediend.

