

Klachtenregeling The Finance Company

The Finance Company heeft een procedure voor de afhandeling van klachten. Een klacht is een uiting van ontevredenheid door een klant of relatie van The Finance Company. De klacht kan gaan over een gesprek, manier van handelen, een gevolgde procedure, een inhoudelijk advies, etc. The Finance Company streeft ernaar elke gerechtvaardigde vorm van ontevredenheid zo snel en goed mogelijk weg te nemen. The Finance Company probeert er verder voor te zorgen dat het feit dat de klacht veroorzaakt heeft zich niet opnieuw voordoet.

Het indienen van een klacht

Klachten kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:

per telefoon 020-3452222,

per e-mail info@thefinancecompany.nl, of

per reguliere post De Cuserstraat 91, 1081 CN te Amsterdam.

Verantwoordelijkheid

De directie is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Elke medewerker van The Finance Company brengt een klacht zo snel mogelijk bij de directie onder de aandacht. Bij het ontvangen van een klacht wordt niet direct een uitspraak gedaan over de uitkomst van afwikkeling. Het contact met de klager wordt – voor zover mogelijk – gebruikt om informatie te verzamelen en de klacht te noteren. De directie kan afspraken maken met de betreffende klager. Alle klachten worden vastgelegd in een klachtenregister.

De directie stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. De directie houdt klager op de hoogte van de status van de klacht en streeft ernaar de gehele procedure in vier weken af te handelen.

The Finance Company is aangesloten bij het *Klachteninstituut financiële dienstverleners* (KiFiD). Klachten die zien op de handelwijze van The Finance Company kunnen bij het KiFiD worden ingediend, als de klachtenprocedure van The Finance Company is doorlopen en de klager niet tevreden is over de uitkomst daarvan.

Afhandeling van de klacht

Na ontvangst van een klacht wordt de volgende procedure doorlopen:

- | | |
|---------|--|
| Stap 1: | Directie beoordeelt de klacht globaal en zorgt dat de klacht geregistreerd wordt in het klachtenregister. Er wordt indien nodig om nadere informatie verzocht. |
| Stap 2: | Directie stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht. Dat gebeurt per brief, te versturen per e-mail of per reguliere post. |
| Stap 3: | De klager wordt in de ontvangstbevestiging, of anderszins bij separaat bericht binnen twee weken na ontvangst van de klacht, gemeld binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Er wordt naar gestreefd de klacht in elk geval binnen vier weken na ontvangst af te handelen. ¹ Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, wordt de klager hierover geïnformeerd. |
| Stap 4: | Directie beoordeelt de klacht inhoudelijk, inclusief de argumenten van klager ter onderbouwing van de klacht. |
| Stap 5: | Directie neemt een beslissing over de gegrondheid van de klacht en legt haar besluit en de overwegingen vast. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van dat besluit. Het besluit moet zijn gemotiveerd. |

¹ Klager kan vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan het KiFiD.

- Stap 6a: Indien de klager tevreden is met de beslissing, zorgt de directie dat een bevestiging van afhandeling wordt vastgelegd.
- Stap 6b: Indien de klager niet tevreden is met de beslissing, probeert de directie de oorzaak van de ontevredenheid te achterhalen. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd. Directie kan een nieuwe beslissing over de klacht nemen. Als de klager niet tevreden is met deze beslissing, wordt de klager op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om binnen drie maanden na de beslissing, een klacht in te dienen bij het KiFiD of het geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter.
- Stap 7: Als de klacht is afgehandeld, zorgt directie dat een beschrijving van de wijze van afhandeling en de datum van afhandeling worden vastgelegd in het klachtenregister van The Finance Company.

Geen verplichting tot klachtbehandeling

The Finance Company is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien deze betrekking heeft op een gedraging waar eerder een klacht over is ingediend die behandeld is, of als de klacht ziet op een gedraging die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

Informatievoorziening

De klachtprocedure van The Finance Company wordt bekend gemaakt via website.

Op verzoek van de klager verstrekt The Finance Company de klager schriftelijke informatie over de klachtenprocedure.

The Finance Company verstrekt op verzoek informatie over de klachten en klachtenbehandeling aan de AFM.

Administratie en archivering

De directie zorgt dat voor elke klacht een dossier wordt aangelegd, waarin de behandeling van de klacht en alle correspondentie over de klacht is vastgelegd. Met betrekking tot iedere klacht worden de volgende gegevens vastgelegd:

- . de dagtekening van ontvangst van de klacht;
- a. de naam en het adres van de klager;
- b. een omschrijving van de klacht;
- c. een beschrijving van de wijze waarop The Finance Company de klacht heeft behandeld;
- d. de datum waarop de klacht is afgehandeld;
- e. informatie over de vraag of de klacht een vervolg heeft gekregen (bijvoorbeeld bij het KiFiD of de burgerlijke rechter).

Deze gegevens worden bewaard gedurende een periode van ten minste vijf jaar nadat de klacht is afgehandeld.

Analyse en leerproces

The Finance Company analyseert op periodieke basis de ontvangen klachten. Als er n.a.v. een of meer klachten geconstateerd wordt dat er sprake is van terugkerende of stelselmatige problemen of potentiële risico's, dan worden passende maatregelen genomen door The Finance Company.