

KLACHTENPROCEDURE

U heeft een klacht ingediend over CMIS Nederland B.V. (hierna: CMIS Nederland) of wilt een klacht. In deze bijlage vindt u meer informatie over de procedure met betrekking tot de behandeling van uw klacht.

Indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk, dat wil zeggen per brief, e-mail of fax, aan ons worden toegestuurd. Wij raden u aan om de klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en met feiten te onderbouwen. Met 'feiten' bedoelen wij onder andere kopieën van brieven of e-mails tussen u en ons of andere documenten die van belang kunnen zijn voor de behandeling van uw klacht. Deze documenten kunt u als bijlage(n) bij uw klacht meesturen.

Lukt het u niet om de klacht op de hierboven beschreven manier op te schrijven, dan hebben wij een standaard klachtenformulier voor u. Dit formulier kunt u vinden op www.cmisnederland.nl of kunt u aanvragen bij onze afdeling Customer Service. Deze afdeling is bereikbaar via het telefoonnummer 088-2056400 (openingstijden maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 – 17.00 uur) of per e-mail via cm@cmisgroup.com.

Let op! Als uw klacht niet schriftelijk (dus telefonisch) aan ons wordt gemeld, kunnen wij de klacht niet in behandeling nemen. U krijgt dan dus ook geen (schriftelijke) reactie.

Klachttermijn

Een klacht dient zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan ervan ingediend te worden bij CMIS Nederland. Als standaardregel geldt dat klachten, die na deze termijn worden ingediend, inhoudelijk niet worden behandeld en niet worden beantwoord. U ontvangt hierover een brief van ons. CMIS Nederland kan besluiten om af te wijken van deze standaardregel. Uw klacht wordt dan toch in behandeling genomen, ook als deze te laat is ingediend. CMIS Nederland kan hieraan dan wel voorwaarden aan stellen. Ook in dit geval sturen wij u een brief.

Ontvangstbevestiging

CMIS Nederland zal de ontvangst van uw klacht binnen 2 weken na het indienen hiervan schriftelijk aan u bevestigen. In deze bevestiging wordt een indicatie geven binnen welke termijn u, onder normale omstandigheden, een antwoord op uw klacht kunt verwachten. Mocht het onderzoek naar uw klacht onverhoopt langer duren dan de gegeven termijn, dan ontvangt u hiervan eveneens schriftelijk bericht. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij complexe klachten of klachten waarbij derden betrokken zijn. Wij vragen bij voorbaat uw begrip hiervoor.

Het is ook mogelijk dat u geen ontvangstbevestiging krijgt, maar dat u direct een brief krijgt waarin CMIS Nederland u niet-ontvankelijk in uw klacht verklaart. Er zal dan geen inhoudelijke behandeling van uw klacht plaatsvinden.

Dossieronderzoek

CMIS Nederland zal direct na ontvangst van uw klacht een onderzoek instellen en de betrokken afdeling(en) en/of derde(n) informeren. Als alle benodigde informatie in het dossier aanwezig is, zal door de behandelaar van uw klacht een standpunt worden ingenomen. Dit standpunt wordt vervolgens door (minimaal) twee personen afzonderlijk beoordeeld. CMIS Nederland waarborgt hiermee een zorgvuldige en objectieve behandeling van uw klacht.

Beantwoording

U ontvangt het antwoord op uw klacht schriftelijk per gewone post. Op uw verzoek kan het antwoord ook per fax of e-mail aan u gezonden worden. Nogmaals wijzen wij u erop dat er telefonisch geen reactie zal worden gegeven op uw klacht. Wij vragen om uw begrip hiervoor.

Herzieningsverzoek

Indien u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, dan kunt u CMIS Nederland vragen om haar standpunt te herzien. Met name wanneer er sprake is van nieuwe of gewijzigde informatie en/of omstandigheden, raden wij u aan om zo'n herzieningsverzoek bij ons in te dienen. CMIS Nederland zal uw dossier dan heropenen en opnieuw beoordelen. Dit kan tot het resultaat leiden dat zij haar standpunt herziert. Als er geen verandering is geweest, dus als er geen nieuwe informatie is, dan zal een herzieningsverzoek weinig kans van slagen hebben.

Reactietermijn

Uw herzieningsverzoek of reactie op de brief van CMIS Nederland, moet binnen vier weken na de datum op de brief van CMIS Nederland met het schriftelijke antwoord te zijn ontvangen. Reacties of herzieningsverzoeken die na deze termijn worden ingediend, worden helaas niet inhoudelijk behandeld en beantwoord.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

CMIS Nederland is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: KiFiD) onder het nummer 300.009973. Het KiFiD biedt u als consument één loket voor beslechting van geschillen over alle financiële diensten. De procedure is als volgt.

U kunt uw klacht in principe vanaf 6 weken na het indienen van de klacht voorleggen aan het KiFiD, indien u geen reactie heeft ontvangen van CMIS Nederland. Bij uw klacht moet u vermelden op welke datum u bij CMIS Nederland heeft geklaagd en aangeven dat CMIS Nederland niet binnen 6 weken gereageerd heeft.

Ook kunt u een klacht indienen, nadat de interne klachtenprocedure bij CMIS Nederland volledig is doorlopen en dit heeft geleid tot een definitieve afwijzing en u het met deze afwijzing niet eens bent. De klacht moet worden ingediend binnen een jaar nadat u uw klacht aan CMIS Nederland heeft voorgelegd of binnen drie maanden na dagtekening van de brief waarin CMIS Nederland haar standpunt over uw klacht aan u kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

Indien CMIS Nederland u bij een schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid uw klacht aan KiFiD voor te leggen, moet u de klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u begreep of had behoren te begrijpen dat u met uw klacht bij KiFiD terecht kon. Dit geldt ook als CMIS Nederland in de interne klachtprocedure niet binnen zes weken heeft gereageerd op de klacht.

Indien CMIS Nederland u bij de schriftelijke afwijzing wel heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij het KiFiD, maar niet op de termijn van drie maanden, moet u de klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing. Als uitgangspunt geldt daarbij een termijn van maximaal één jaar, maar hiervan kan het KiFiD op grond van de omstandigheden van het geval afwijken.

Voor het indienen van uw klacht bij het KiFiD dient u gebruik te maken van het formulier dat beschikbaar is op de website van het KiFiD, www.kifid.nl. U kunt uw klacht ook online indienen via mijn.kifid.nl. U kunt uw klacht via een online klachtenformulier melden en alle relevante bestanden uploaden. De behandeling kunt u vervolgens via Mijn Kifid volgen. Op deze persoonlijke webpagina kunt u ook de status van uw klacht volgen.

Nadat uw klacht is geregistreerd, zal het KiFiD beoordelen of uw klacht in behandeling kan worden genomen en zo ja, op welke wijze. In voorkomende gevallen zal de Ombudsman van het KiFiD proberen om tussen de partijen te bemiddelen. Indien de Ombudsman hier geen mogelijkheid toe ziet of als de bemiddeling mislukt, behandelt de Geschillencommissie van het KiFiD de klacht. De Geschillencommissie van het KiFiD bepaalt of uw klacht door middel van de reguliere behandeling, of door middel van een vereenvoudiging in behandeling wordt genomen. Als u het niet eens bent met de uitspraak van de Geschillencommissie van het KiFiD, kunt u in beroep gaan tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep.

Aan de dienstverlening van de Ombudsman en de Geschillencommissie zijn voor u geen kosten verbonden. Voor een procedure bij de Commissie van Beroep is een bijdrage verschuldigd van € 500,00. U kunt uw klacht online aanmelden, via het onderstaande mailadres. De contactgegevens van het KiFiD zijn:



Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon : 070-3338999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: <http://www.kifid.nl>

Indien u géén gebruik wenst te maken van de diensten van het KiFiD of wanneer de Ombudsman van het KiFiD u niet-ontvankelijk in uw klacht verklaart, heeft u het recht om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Om uw klacht in te dienen bij het KiFiD, moet u de regels volgen. Op de website van het KiFiD staat het Reglement van het KiFiD. Ook kunt u hier het klachtenformulier vinden.

Corresponderen

De klacht die u aan CMIS Nederland stuurt, wordt behandeld door de afdeling Customer Service van CMIS Nederland B.V. Uw klachtbrief en alle overige correspondentie kunt u zenden naar:

CMIS Nederland B.V.
Afdeling Customer Service
Postbus 37157
1030 AD AMSTERDAM

Telefoon: 088-2056400
Fax: 088-2056408
E-mail: klachten@cmisgroup.com
Website: <http://www.cmisnederland.nl>