

## **KLACHTENPROCEDURE**

U overweegt een klacht in te dienen over CMIS Nederland B.V. (hierna: CMIS Nederland). Middels dit schrijven informeren wij u over de procedure die voor het beantwoorden van uw klacht gevolgd wordt.

### **Indienen van een klacht**

Een klacht moet schriftelijk ingediend worden, u kunt hiervoor ons klachtenformulier gebruiken. 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.

Het klachtenformulier kunt u vinden op [www.cmisnederland.nl](http://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 10:00 – 12:00 uur en 13:00 – 16:00 uur) of per e-mail via [cm@cmisgroup.com](mailto: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, doch 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 beantwoord. U ontvangt hiervan schriftelijk bericht. CMIS Nederland kan evenwel besluiten om, al dan niet onder beperkende voorwaarden, af te wijken van deze standaardregel en uw klacht toch in behandeling te nemen. 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.

### **Dossieronderzoek**

CMIS Nederland zal direct na ontvangst van uw klacht een onderzoek instellen en de betrokken afdelingen en/of derden 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 en geaccordeerd. CMIS Nederland waarborgt hiermede 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 e-mail aan u gezonden worden. Volledigheidshalve attenderen wij u erop, dat wij telefonisch helaas geen inhoudelijke mededelingen kunnen doen over uw klacht. Wij vragen om uw begrip hiervoor.

### **Herzieningsverzoek**

Indien u het niet eens bent met het antwoord op uw klacht, dan kunt u CMIS Nederland verzoeken 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 herziet. Als er geen verandering is geweest, dus als er geen nieuwe informatie is, dan zal een herzieningsverzoek weinig kans van slagen hebben.

### **Reactietermijn**

Een herzieningsverzoek of reactie dient CMIS Nederland binnen vier weken na dagtekening van het schriftelijke antwoord te hebben bereikt. Reacties of herzieningsverzoeken die na deze termijn worden ingediend, kunnen helaas niet inhoudelijk worden behandeld en beantwoord.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

CMIS Nederland is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: KiFiD) onder 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 klachtenprocedure 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](http://www.kifid.nl). U kunt uw klacht ook online indienen via [mijn.kifid.nl](http://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.

Aan de dienstverlening van de Ombudsman en de Geschillencommissie zijn voor u geen kosten verbonden. U kunt uw klacht online aanmelden, via het onderstaande mailadres. De contactgegevens van het KiFiD zijn:



Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900 – 35 52 248

E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Website : <http://www.kifid.nl>

Indien u géén gebruik wenst te maken van de diensten van het KiFiD of wanneer zij u niet-ontvankelijk in uw klacht verklaart, heeft u het recht om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter. Dit recht vervalt binnen één jaar na het ontstaan van de klacht.

CMIS Nederland ziet het advies van het KIFID als niet-bindend en kan de zaak alsnog aan de rechter voorleggen. Ook indien u het niet eens bent met het oordeel van het KIFID kunt u uw klacht nog aan de rechter voorleggen.

Aan het aanhangig maken van een geschil bij het KiFiD zijn voorwaarden verbonden. Wij verwijzen u hiervoor naar de toepasselijke reglementen. Deze zijn te raadplegen via haar website.

### **Corresponderen**

Uw klacht 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 218  
3000 AE Rotterdam