

AFS Vermogensbeheer BV (AFS) streeft kwaliteit van haar dienstverlening na. Klachten van cliënten kunnen een belangrijk (meet)instrument zijn om deze kwaliteit te toetsen. Daartoe stelt AFS alles in het werk om te voorkomen dat cliënten een klacht hebben. Wanneer u toch een klacht heeft, streeft AFS een snelle en transparante afhandeling van die klacht na.

Procedure

Fase 1

Indien u een klacht heeft zult u dit meestal in eerste instantie kenbaar maken bij uw contactperso(o)n (en) of rechtstreeks met de directie. Dit zal in de regel telefonisch of per mail gebeuren.

Fase 2

Indien dit niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u een schriftelijke klacht indienen. Deze dient gericht te zijn aan de directie en aangetekend te worden verstuurd. Indien u een klacht indient bij Kifid (Stichting klachteninstituut Financiële Dienstverlening) heeft u altijd schriftelijk bewijs nodig dat u de klacht reeds heeft voorgelegd aan de beleggingsonderneming. Probeer u altijd zoveel mogelijk bewijsstukken mee te sturen.

Fase 3

AFS zal na ontvangst van uw brief binnen twee weken reageren en u bovendien op de hoogte houden van de voortgang van de beoordeling van de klacht. Indien uw klacht gegrond wordt verklaard, zal AFS spoedig tot toekenning – in welke vorm dan ook – overgaan. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan zal AFS dit met schriftelijke stukken en motivatie onderbouwen.

Fase 4

Indien de klacht door AFS wordt afgewezen is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij Kifid. Er zijn drie verschillende partijen die een uitspraak kunnen doen over uw klacht:

I. Financiële Ombudsman

De Ombudsman is een onpartijdig bemiddelaar. Hij kan door de consument kosteloos worden ingeschakeld na de afwijzing van een klacht door een financieel dienstverlener.

II. Geschillencommissie

De Geschillencommissie behandelt klachten en doet uitspraken over geschillen die aan haar worden voorgelegd en door de bemiddeling van de Ombudsman niet op te lossen



zijn. Een partij die het niet eens is met de uitkomst van deze bemiddeling, kan de Geschillencommissie inschakelen.

III. Commissie van Beroep

De Commissie van Beroep behandelt uitspraken van de Geschillencommissie waar de consument of de financiële dienstverlener zich niet in kan vinden.

Niet in alle gevallen wordt een klacht in behandeling genomen. Voor de reglementen verwijzen wij u naar de website van Kifid <http://www.kifid.nl/overkifid/reglementen> . Hierin staan tevens de minimum en maximum bedragen opgenomen die bij Kifid aanhangig kunnen worden gemaakt.