



# INTERNE KLACHTEN PROCEDURE

## SOLEO FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Richtlijnen met betrekking tot het afhandelen van klachten van consumenten over een financiële dienstverlener

## Wijzigingsbeheer

Datum	Versienummer	Wijziging	Wie
20-12-2022	1.0	Initieel document	Manager Financiële Dienstverlening

## 1. Inleiding

Soleo Financiële Dienstverlening B.V. streeft ernaar om in al haar contacten met klanten het klantbelang centraal te stellen. Dit doet Soleo Financiële Dienstverlening door te beschikken over de juiste kwalificaties en door te voldoen aan de richtlijnen van de Wft, zoals het voldoende en juist informeren van de klanten en het in acht nemen van de geldende adviesregels.

Toch kan het voorkomen dat een klant het oneens is met betrekking tot de inhoud van een advies uitgebracht door een medewerker van Soleo Financiële Dienstverlening of dat een klant ontevreden is over onze serviceverlening. Dan is het goed te weten, welke stappen Soleo Financiële Dienstverlening neemt om deze klacht op de juiste manier te registreren, te behandelen en af te wikkelen.

Vanuit de Wft heeft Soleo Financiële Dienstverlening de verplichting om te beschikken over een Interne Klachtenprocedure (IKP). Doelstelling van deze procedure is dat een financiële dienstverlener klachten juist en op tijd afhandelt, de klachtenprocedure schriftelijk vastlegt en zijn klanten informeert over het bestaan van de klachtenprocedure. De Interne Klachtenprocedure wordt in dit document beschreven en is tevens te vinden op onze website <https://www.soleo.nl/contact-klachten-procedure>

Tevens heeft Soleo Financiële Dienstverlening vanuit de Wft de verplichting om aangesloten te zijn bij een erkend klachteninstituut. Soleo is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Soleo Financiële Dienstverlening is ingeschreven bij het Kifid onder aansluitnummer: 300.015475.

Soleo Financiële Dienstverlening beschikt over een vergunning van de AFM met vergunning nummer 12041561.

### 1.1 Klachten met betrekking tot producten/diensten van opdrachtgevers

De interne klachtenprocedure zoals beschreven in dit document en op <https://www.soleo.nl/contact-klachten-procedure> heeft betrekking op de dienstverlening van Soleo Financiële Dienstverlening. Inhoudelijke klachten met betrekking tot producten/diensten van onze opdrachtgevers vallen buiten deze procedure.

Afhankelijk van de dienstverlener, het product en/of de dienst geldt dan een andere klachtenprocedure en kan een ander erkend klachteninstituut betrokken zijn.

Indien Soleo Financiële Dienstverlening een klacht ontvangt waarvan hij van mening is dat deze hoort bij één van onze opdrachtgevers, dan zal Soleo Financiële Dienstverlening deze klacht naar de opdrachtgever doorzetten. De klager zal door Soleo Financiële Dienstverlening hierover geïnformeerd worden.

## 2. Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
1.1 Klachten met betrekking tot producten/diensten van opdrachtgevers.....	2
2. Inhoudsopgave .....	3
3. Klachtverantwoordelijke.....	4
4. Klachtdefinitie.....	4
5. Klachtdossier.....	4
6. Klachtprocedure.....	4
6.1 Indienen klachten .....	4
6.2 Afhandeling klachten.....	5
6.3 Geschilbeslechting.....	5
7. Klachtbeheer .....	6

### 3. Klachtverantwoordelijke

Binnen Soleo Financiële Dienstverlening is de Manager Financiële Dienstverlening verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten, onder verantwoordelijkheid van de directie.

### 4. Klachtdefinitie

Soleo Financiële Dienstverlening verstaat onder een klacht het volgende:

*Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener.*

### 5. Klachtdossier

Soleo Financiële Dienstverlening formeert van iedere klacht een klachtdossier. In dit klachtdossier worden de volgende gegevens opgenomen:

- ⦿ de NAW-gegevens van de persoon die de klacht indient;
- ⦿ de indieningsdatum van de klacht;
- ⦿ de naam van de klachtverantwoordelijke;
- ⦿ een omschrijving van de klacht;
- ⦿ de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- ⦿ de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- ⦿ de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

## 6. Klachtprocedure

### 6.1 Indienen klachten

Een klacht schriftelijk of via elektronische communicatie worden ingediend bij Soleo Financiële Dienstverlening.

#### Schriftelijk

Post voor Soleo Financiële Dienstverlening kan verstuurd worden naar:

Soleo Financiële Dienstverlening  
Ter attentie van de Manager Financiële Dienstverlening  
Rooseveltweg 15  
1314 SJ Almere

#### Elektronische communicatie

Soleo Financiële Dienstverlening is per e-mail te bereiken op [KlachtenFD@soleo.nl](mailto:KlachtenFD@soleo.nl)

Ook kan het contactformulier op onze website gebruikt worden. Deze is te vinden op <https://www.soleo.nl/contact-klachten-procedure>

Indien een klacht bij Soleo Financiële Dienstverlening is ingediend, kan een klager op elk gewenst moment inzicht krijgen in de gegevens die opgenomen zijn in het klachtdossier. Dit kan door contact met Soleo Financiële Dienstverlening op te nemen via bovenstaande contactgegevens.

## 6.2 Afhandeling klachten

Soleo Financiële Dienstverlening handelt ontvangen klachten af binnen de maximale termijnen zoals zijn vastgelegd in de Wft. Dit betekent dat Soleo Financiële Dienstverlening zich zal houden aan de onderstaande maximale reactietermijnen:

- ⦿ Binnen twee weken verstuurt Soleo Financiële Dienstverlening een ontvangstbevestiging met daarbij aangegeven wanneer de klacht wordt afgehandeld.
- ⦿ Binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging (of binnen 8 weken na het indienen van de klacht) geeft Soleo Financiële Dienstverlening een inhoudelijke reactie op de klacht.

Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

De klachtverantwoordelijke binnen Soleo Financiële Dienstverlening is de Manager Financiële Dienstverlening. Bij de afhandeling van de klacht gaat de klachtverantwoordelijke als volgt te werk:

- ⦿ het dossier waarop de klacht betrekking heeft wordt bestudeerd en alle relevante informatie wordt verzameld;
- ⦿ indien noodzakelijk wordt nadere informatie ingewonnen bij de klager;
- ⦿ het dossier en de nader verkregen informatie worden beoordeeld en deze worden bekeken in verhouding tot de argumenten van de klager;
- ⦿ indien noodzakelijk wordt het dossier besproken met de directie van Soleo Financiële Dienstverlening als check op de eigen interpretatie van de Manager Financiële Dienstverlening;
- ⦿ er wordt een standpunt ingenomen;
- ⦿ de klager wordt schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over dit standpunt;
- ⦿ het standpunt wordt vastgelegd in het klachtdossier;

## 6.3 Geschilbeslechting

Indien de klager het oneens is met het standpunt van Soleo Financiële Dienstverlening met betrekking tot de ingediende klacht, en er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil dan kan de klager binnen 3 maanden de klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (bestaande uit Ombudsman en Geschillencommissie).

Een klacht die wordt ingediend bij het Kifid wordt eerst beoordeeld. Als de klacht behandelbaar is, dan wordt bepaald of deze wordt voorgelegd aan de Ombudsman of direct bij de Geschillencommissie wordt

neergelegd. De Ombudsman is een bemiddelaar. Het bemiddelingsvoorstel of de aanbeveling van de Ombudsman is niet bindend.

Als de klager niet tevreden is met het oordeel van de Ombudsman, dan kan deze binnen 3 maanden naar de Geschillencommissie stappen. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak. Accepteert de klant of de financiële dienstverlener deze beslissing ook niet, dan kan deze onder voorwaarden binnen 6 weken naar de Commissie van Beroep stappen. De Commissie van Beroep doet in laatste instantie een definitieve, bindende uitspraak.

Als de klager een klacht heeft die betrekking heeft op overtreding door Soleo Financiële Dienstverlening van de bindende zelfregulerende afspraken onder financiële dienstverleners dan zal het Kifid deze klacht niet zelf in behandeling nemen. Zij sturen deze klacht direct door naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (TFD).

*Een klacht kan pas ingediend worden bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening nadat een klager de interne klachtenprocedure Soleo Financiële Dienstverlening heeft doorlopen. Ook als Soleo Financiële Dienstverlening niet binnen de vastgestelde reactietermijnen op de klacht gereageerd heeft en de klager hierover niet schriftelijk geïnformeerd heeft, kan de klager zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.*

## 7. Klachtbeheer

Soleo Financiële Dienstverlening bewaart de gegevens uit de klachtdossiers gedurende een periode van 1 jaar nadat de klacht door Soleo Financiële Dienstverlening is afgehandeld.

Alle klachten (zowel met de status Afgehandeld als met de status In Behandeling) worden door Soleo Financiële Dienstverlening centraal geregistreerd.

Soleo Financiële Dienstverlening analyseert op structurele basis de klachten met als doel het vergroten van de klanttevredenheid en het verbeteren van de bedrijfsvoering.