



S-Financiële Diensten

Klachtenprocedure

1. Definities

In deze klachtenprocedure hebben de volgende begrippen de aangegeven betekenis:

S-Financiële Diensten:	de financiële dienstverlener.
Klager:	degene die een klacht indient of diens gemachtigde.
Klacht:	elke uiting die door jou bedoeld is als klacht.
Medewerker:	iedereen die onder verantwoordelijkheid van S-Financiële Diensten werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening uitvoert.

2. Melding aan directie

Alle uitingen die als klacht kunnen worden opgevat, worden direct aan de directie gemeld.

3. Klachtbehandeling

De directie behandelt elke klacht.

4. Klachtendossier

Voor iedere klacht maakt de directie een speciaal klachtendossier aan.

5. Bevestiging

Binnen 48 uur nadat je een klacht indient, ontvang je een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen. In deze bevestiging vind je:

- De datum waarop we jouw klacht hebben ontvangen
- Een korte omschrijving van de klacht
- Hoe de directie de klacht gaat onderzoeken
- De verwachte termijn voor verder contact (doel: binnen maximaal 6 weken afhandelen)
- Naam van het directielid dat de klacht behandelt
- Hoe je de directie kunt bereiken voor verdere vragen of contact

6. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Als de klacht mogelijk leidt tot een aansprakelijkstelling, informeren wij direct onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar. Verdere stappen in de klachtbehandeling worden daarna in overleg met de verzekeraar uitgevoerd.

7. Wederhoor

Als de klacht betrekking heeft op medewerkers, informeert de directie de betrokkenen en vraagt hen om een reactie. Deze reactie wordt schriftelijk vastgelegd en in het klachtendossier gevoegd.

8. Beoordeling

Wanneer de directie voldoende informatie heeft, wordt contact met je opgenomen. Bij voorkeur vindt een persoonlijk gesprek plaats; als je dit niet wilt, ontvang je een schriftelijke reactie. De brief bevat in ieder geval:

- De datum van ontvangst van de klacht
- Een korte omschrijving van de klacht
- Informatie dat de klacht door de directie is behandeld
- Resultaten van het onderzoek
- Het oordeel van de directie
- Eventuele vervolgstappen van S-Financiële Diensten
- Mogelijkheid tot verder contact over het oordeel
- Informatie over KiFiD en de geschillencommissie voor het geval je niet tevreden bent met de afhandeling

9. Doorverwijzing

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, wijzen wij je op de mogelijkheid om je te wenden tot KiFiD of de burgerlijke rechter.

10. Structurele maatregelen

Na iedere klacht bekijkt de directie of er maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen. Eventuele maatregelen worden in het klachtendossier vastgelegd.

11. Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard na afhandeling van de klacht. Als je de klacht bij een geschillencommissie indient, wordt het dossier minimaal 12 maanden na de uitspraak bewaard.

12. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is van kracht vanaf 1 september 2025.