

## Klachtenregeling Stichting Tuchtrect Banken

### 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Melding: Een schriftelijke gemotiveerde melding overeenkomstig het Tuchtreglement Bancaire sector.

Klacht: Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of uitvoering van dienstverlening door een bij Stichting Tuchtrect Banken werkzaam persoon, die als onjuist wordt ervaren.

Bestuur: Het bestuur van Stichting Tuchtrect Banken.

Klachtencoördinator: De Secretaris van het Bestuur, belast met de coördinatie van de klachtbehandeling.

Klachtbehandelaar: De door het bestuur aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht.

Klachtencommissie bancaire tuchtrect: De door het bestuur aangewezen onafhankelijke commissie, bestaande uit maximaal 3 personen. Leden van de Klachtencommissie bancaire tuchtrect zijn niet werkzaam bij een bank of de Stichting Tuchtrect Banken.

### 2 Klachtrect

2.1 Een ieder die rechtstreeks betrokken is bij een aan Stichting Tuchtrect Banken voorgelegde melding, of een partij of belanghebbende vertegenwoordigt of bijstaat bij een dergelijke melding, heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop medewerkers van de Stichting Tuchtrect Banken zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem hebben gedragen of indien hij van oordeel is dat de Stichting Tuchtrect Banken handelt in strijd met het Tuchtreglement bancaire sector, het Protocol Tuchtrectelijk Register of de wet.

2.2 Niet geklaagd kan worden over de inhoud, de motivering, de wijze van totstandkoming of het uitblijven van een beslissing van de Tuchtcommissie of de Commissie van Beroep, met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.

### 3 Indiening van een klacht

3.1 Een klager kan een klacht schriftelijk indienen bij Stichting Tuchtrect Banken, ter attentie van de klachtencoördinator.

3.2 Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- de naam, het adres en (eventueel) e-mailadres van de klager;
- de dagtekening;
- de aard (behandeling, bejegening of uitvoering van de dienstverlening door Stichting Tuchtrect Banken) en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.

3.3 Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

- 3.4 Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
- 3.5 Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

#### **4 Ontvangstbevestiging**

- 4.1 Binnen maximaal veertien dagen na ontvangst van de klacht stuurt Stichting Tuchtrect Banken de klager een ontvangstbevestiging, met bericht in hoeverre klager op grond van deze regeling in zijn klacht kan worden ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat, in het geval dat de klager in zijn klacht kan worden ontvangen, in ieder geval de volgende gegevens:
- de datum waarop de klacht is ontvangen;
  - de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
  - de naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator;
  - de mogelijkheid om de tekst van de klachtenregeling op te vragen of via internet te lezen.

#### **5 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- 5.1 Stichting Tuchtrect Banken is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld, of die langer dan een half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- 5.2 Stichting Tuchtrect Banken is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 5.3 Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### **6 Behandeling**

- 6.1 Stichting Tuchtrect Banken kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.
- 6.2 In iedere fase van de klachtbehandeling kan Stichting Tuchtrect Banken nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 6.3 Zodra Stichting Tuchtrect Banken naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen deze regeling.

#### **7 Beslissing**

- 7.1 Binnen een maand na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar één van de volgende beslissingen:

- de klacht is ongegrond;
- de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

7.2 De beslissing en de consequenties daarvan worden door de klachtbehandelaar gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager.

7.3 Indien een klacht niet binnen een maand kan worden afgehandeld, doet de klachtbehandelaar daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. De klachtbehandelaar zal de klager vervolgens schriftelijk binnen deze nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

## **8 Klachtencommissie bancaire tuchtrect**

8.1 Indien de melder het niet eens is met de beslissing van de klachtbehandelaar zoals genoemd in artikel 7 van dit reglement staat gedurende een maand, na de beslissing van de klachtbehandelaar, beroep open bij de Klachtencommissie bancaire tuchtrect.

8.2 Binnen een maand na ontvangst van een klacht neemt de Klachtencommissie bancaire tuchtrect één van de volgende beslissingen:

- de klacht is ongegrond;
- de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

8.3 De beslissing en de consequenties daarvan worden door de Klachtencommissie bancaire tuchtrect gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager.

8.4 Indien een klacht niet binnen een maand kan worden afgehandeld, doet de Klachtencommissie bancaire tuchtrect daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. De Klachtencommissie bancaire tuchtrect zal de klager vervolgens schriftelijk binnen deze nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

## **9 Afsluiting van een klacht**

9.1 Een klacht wordt afgesloten indien:

- de klager de klacht intrekt;
- na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- Stichting Tuchtrect Banken de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 7.1 of artikel 8.2 en er opvolging is gegeven aan de beslissing en de consequenties daarvan.

9.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

## **10 Interne informatie en archivering**

10.1 Na de behandeling van de klacht behoudt Stichting Tuchtrect Banken het oorspronkelijke klaagschrift en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.



10.2 De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.

#### **10 Waarborgen privacy**

Stichting Tuchtrect Banken draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en die betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden.

#### **11 Datum inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2015 en kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Tuchtrect Banken'.