

# Gedragsregels voor klachtenbehandeling

*Deontologie*

De hierna opgesomde gedragsregels werden op 27 maart 2009 goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Febelfin. Het betreft een aanbeveling van de Raad van Bestuur die geldt voor alle leden van Febelfin.

## 1. Inleiding

De financiële sector besteedt bijzonder veel aandacht aan klantentevredenheid. Vanuit dat oogpunt moeten klachten worden beschouwd als uitdagingen om permanent te streven naar een betere kwaliteit op het gebied van dienstverlening, procedures en producten.

Goede financiële betrekkingen berusten op overleg en verzoening. De financiële instellingen moeten oor hebben voor de opmerkingen en de kritiek van hun klanten, want dat kan bijdragen tot een betere kwaliteit van hun diensten.

Daarenboven sluiten de gedragsregels voor klachtenbehandeling aan bij tal van wetsbepalingen waarin uitdrukkelijk sprake is van klachtenbehandeling en meer bepaald bij de MiFID-richtlijn, de richtlijn van 13 november 2007 inzake betaaldiensten (PSD), de wet van 23 maart 2003 betreffende de basisbankdienst.

Ook de CBFA heeft zich daarover uitgesproken. Zij vraagt dat de financiële instellingen voorzien in snelle en eenvoudige procedures voor de verwerkingen van verzoeken en klachten en dat wordt toegezien op de **transparantie** van die procedures ten opzichte van de klanten. De financiële instellingen moeten aan de klanten meer bepaald meedelen welke persoon of welk departement bevoegd is en hoe te werk moet worden gegaan.

Volgens de CBFA is het ook fundamenteel belangrijk dat de dienst en/of de personen die de klachten behandelt (behandelen) in de financiële instellingen **onafhankelijk** van de commerciële diensten kan (kunnen) werken. De financiële instellingen moeten voor die onafhankelijkheid zorgen.

Elke klant van een bank, een kredietmaatschappij, een beursvennootschap, een portefeuillebeheerder of een beleggingsadviseur die als natuurlijke persoon zijn privébelangen verdedigt, kan een beroep doen op de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen, maar moet niettemin **eerst contact nemen met de bevoegde dienst bij zijn financiële instelling**.

## 2. Gedragsregels voor klachtenbehandeling

### 2.1. GEDRAGSREGELS TEN OPZICHTE VAN DE CONSUMENT

#### A. *Transparantie* :

Elke financiële instelling brengt de consument op de hoogte van:

- de volledige contactgegevens (post- en/of e-mailadres) van de persoon of dienst waaraan de klachten kunnen worden gericht,
- de voor de klant onontbeerlijke informatie inzake de procedure voor klachtenbehandeling eigen aan de instelling,
- de mogelijkheid om een beroep te doen op de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet – Beleggingen wanneer de consument niet akkoord gaat met het antwoord van de instelling, alsook van het adres en van de website van de Bemiddelingsdienst.

Die informatie moet worden vermeld op de website en in de algemene voorwaarden van de financiële instelling<sup>1</sup>.

#### B. *Antwoordtermijn* :

Op elke klacht die terechtkomt bij de persoon of de dienst bevoegd voor klachtenbehandeling moet snel worden gereageerd. Met betrekking tot schriftelijke klachten gelden de volgende termijnen :

- binnen 5 werkdagen stuurt de financiële instelling een bericht van ontvangst, tenzij binnen die termijn een antwoord ten gronde wordt verstrekt,
- de financiële instelling spant zich in om binnen één maand nadat de klacht werd ontvangen, te antwoorden, voor zover de klacht volledig (documenten die nodig zijn voor een uitvoerige analyse van de klacht) en duidelijk (bijv. aard van de verrichting, zetel of kantoor waarop de klacht betrekking heeft, datum,..) was. Als niet binnen één maand kan worden geantwoord, moet de klant daarvan op de hoogte worden gebracht en dient de termijn te worden vermeld waarin een antwoord mag worden verwacht.

---

<sup>1</sup> De algemene voorwaarden van de financiële instellingen zullen in dat opzicht eventueel moeten worden aangepast binnen een redelijk aanvaardbare termijn.

*C. In geval van betwisting :*

Als de klager niet akkoord gaat met het antwoord van de financiële instelling op zijn klacht, moet hem worden meegedeeld dat hij contact kan nemen met de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen.

2.2. GEDRAGSREGELS TEN OPZICHTE VAN DE ONDERNEMING :

*A. Bevoegde dienst voor klachtenbehandeling :*

Elke financiële instelling moet beschikken over een dienst of persoon die met de klachtenbehandeling is belast. De informatie betreffende die dienst /persoon moet ter beschikking van de klanten staan.

De dienst/persoon bevoegd voor de behandeling van de klachten moet **onafhankelijk en objectief** kunnen werken.

De personeelsleden die voor de behandeling van de klachten bevoegd zijn, moeten voldoende opleiding hebben genoten om die opdracht naar behoren uit te voeren en moeten intern op de hoogte zijn van de geldende procedures.

*B. Interne rapportering :*

Er moet worden voorzien in een interne rapportering aan de directie en aan de Compliance Officer met betrekking tot de klachtenbehandeling.

Daarenboven zal regelmatig een intern onderzoek worden gevoerd naar de degelijke werking van de klachtendienst en naar de wijze waarop de klachten worden behandeld.

*C. Registratie van de klachten en statistieken :*

Iedere onderneming zorgt voor een systeem voor klachtenregistratie, op zijn minst voor de klachten die zijn behandeld door de persoon of de dienst die daarvoor verantwoordelijk is. Het registratiesysteem moet het mogelijk maken om statistieken aan te leggen.