

KLACHTENREGLEMENT FINZO LIMBURG BEWINDVOERING

Artikel 1

- Finzo Limburg: de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen
- Bewindvoerder is verantwoordelijk voor het afhandelen van bezwaren en klachten volgens het klachtenreglement van Finzo Limburg..
- Cliënt- een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij Finzo Limburg
of iemand met wie Finzo Limburg een contract heeft afgesloten voor vrijwillig inkomensbeheer.
- Klacht/bezwaar- mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Finzo Limburg.

Artikel 2

De klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van Finzo Limburg. Zij mogen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door derden. De klachtenregeling blijft geldig tot een jaar na het afsluiten van dossiers van ex-clieënten. De klachtenregeling geldt ook voor erfgenamen van cliënt binnen een termijn van 2 jaar na overlijden van cliënt.

Artikel 3

Een klacht/bezwaar wordt nog diezelfde week behandeld. Gekeken wordt of de medewerker van Finzo Limburg, bij wie de klacht / het bezwaar is binnengekomen, het zelf met cliënt kan oplossen. Lukt dit niet dan zal er een afspraak gemaakt worden bij de cliënt thuis of op kantoor om te kijken of we er gezamenlijk uit kunnen komen. Eventuele oplossingen of gemaakte afspraken zullen door Finzo Limburg schriftelijk, binnen 2 weken, worden bevestigd aan cliënt. De client dient schriftelijk akkoord te gaan met deze oplossing en/of afspraken.

Artikel 4

Indien de cliënt zich tegelijkertijd met deze klacht/bezwaar reeds heeft gewend tot de Rechtbank, dan zal de klachtenprocedure als genoemd in artikel 3 direct worden stopgezet. We wachten dan de reactie van de Rechtbank af. Zodra deze door Finzo Limburg is ontvangen, zullen wij hierop, binnen de door de Rechtbank gestelde termijn, schriftelijk reageren. Indien er door de Rechtbank wordt opgeroepen ter zitting te verschijnen, dan zullen wij hier gehoor aan geven.

Artikel 5

Finzo Limburg is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgehandelde klachten. Deze zullen worden bijgehouden in het klachtendossier. Van hieruit wordt jaarlijks bekeken wat de meest voorkomende klachten zijn, zodat Finzo Limburg de werkwijze eventueel kan aanpassen om dezelfde klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 6

Indient cliënt van mening is dat zijn klacht/bezwaar niet naar behoren is opgelost na het doorlopen van bovenvermelde klachtenprocedure, dan zal cliënt erop gewezen worden dat hij deze klacht bij de Branchevereniging kan neerleggen middels de klachtenprocedure. Eventuele administratiekosten zullen dan voor rekening zijn van Finzo Limburg. Op verzoek kan het Klachtenreglement van de branchevereniging worden toegezonden aan cliënt. Voor meer informatie zie ook www.NBBI.eu.

Artikel 7

Alle klachten en bezwaren zullen door Finzo Limburg met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal er vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.

Artikel 8

Bovenstaande klachtenregeling treedt in werking op 1 april 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.