

Klachtenregeling Stichting Tuchtrecht 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 Tuchtrecht Banken werkzaam persoon, die als onjuist wordt ervaren.

Bestuur:

Het bestuur van Stichting Tuchtrecht Banken.

Klachtbehandelaar:

De directie, belast met de behandeling van een klacht.

2. Klachtrecht

- 2.1 Een ieder die rechtstreeks betrokken is bij een aan Stichting Tuchtrecht 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 Tuchtrecht Banken zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem hebben gedragen of indien hij van oordeel is dat de Stichting Tuchtrecht Banken handelt in strijd met het Tuchtreglement bancaire sector, het Protocol Tuchtrechtelijk 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 klachtenbehandelaar.
- 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 drie dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenbehandelaar een ontvangstbevestiging naar klager, 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 klachten- behandelaar;
 - 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 klachtenbehandelaar de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

6. Behandeling

- 6.1 De klachtenbehandelaar kan de klager of derden ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht om nadere informatie verzoeken.
- 6.2 In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtenbehandelaar nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 6.3 Zodra de klachtenbehandelaar 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 klachtenbehandelaar 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 klachtenbehandelaar gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager.
- 7.3 Indien een klacht niet binnen een maand kan worden afgehandeld, doet de klachtenbehandelaar daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
De klachtenbehandelaar zal de klager vervolgens schriftelijk binnen deze nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.



8. Beroep bestuur Tuchtrect Banken

- 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 het bestuur van Tuchtrect Banken.
- 8.2 Binnen een maand na ontvangst van een klacht neemt het bestuur van Tuchtrect Banken 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 het bestuur van Tuchtrect Banken gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager.
- 8.4 Indien een klacht niet binnen een maand kan worden afgehandeld, doet het bestuur van Tuchtrect Banken daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. Het bestuur 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 klachtenbehandelaar houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.

11. 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.

12. Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 8 december 2023 en kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Tuchtrect Banken'.

