

Klachtenreglement Money Managers VOF voor Inkomensbeheer en Bewindvoering.

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Money Managers VOF: de rechtspersoon die optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- De directie van Money Managers VOF: de heer S. van Bommel, de heer P.M. Maters en mevrouw M.E.C. Maters-Post
- Twee eerstgenoemde directieleden: treden beide op als bewindvoerders
- Klager: diegene die betreffende klacht indient.
- Brancheorganisatie: Branchevereniging Horus
- Cliënt: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Money Managers is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie Money Managers een overeenkomst heeft gesloten.
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van Money Managers gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Money Managers.
- Klacht: een schriftelijk als klacht bij Money Managers ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening Money Managers.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Money Managers

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de betreffende bewindvoerder het bezwaar ter kennis van de andere binnen Money Manager aanwezige bewindvoerder. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door Money Managers VOF is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is en het tijdstip.

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

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door van de vennoten van Money Managers. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie van Money Managers schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan Horus of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 4 weken voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 8

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.