

Klachtenreglement



1. Doel van het klachtenreglement

Dit reglement beschrijft de wijze waarop Stichting Bemiddeling en Fondsbeheer (SBF) omgaat met klachten van aangesloten ondernemingen die gebruik maken van de collectieve vergunning¹ voor het bemiddelen in elektronisch geld, spaarrekeningen en betaalrekeningen. SBF beheert voor de aangesloten ondernemingen de collectieve vergunning verstrekt door de AFM.

Doel van dit reglement is een zorgvuldige, eerlijke en tijdige afhandeling van klachten.

2. Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede van een klant over de dienstverlening van Stichting Bemiddeling en Fondsbeheer.

3. Wie kan een klacht indienen?

Aangesloten ondernemingen die door Stichting Bemiddeling en Fondsbeheer bij de AFM zijn opgegeven.

4. Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via:

Postadres:

Stichting Bemiddeling en Fondsbeheer
Koningin Wilhelminalaan 5
3527 LA Utrecht

E-mailadres:

vergunning@s-bf.nl

Een klacht bevat ten minste:

- Naam en contactgegevens van de indiener
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum waarop het betreffende voorval plaatsvond

¹ De vergunning als bedoeld in artikel 2:80, eerste lid Wet op het financieel toezicht (Wft) is verleend op basis van artikel 2:83, eerste lid Wft en artikel 2:105 Wft.

5. Behandeling van klachten

- Binnen 5 werkdagen ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging.
- Binnen 30 werkdagen volgt een inhoudelijke reactie.
- Indien meer tijd nodig is, wordt dit schriftelijk toegelicht met een verwachte termijn.
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en beoordeeld door de klachtenfunctionaris.

6. Verantwoordelijkheid

De klachtenfunctionaris van Stichting Bemiddeling en Fondsbeheer is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten:

Naam: Dhr. F.W. Dijkstra
E-mail: vergunning@s-bf.nl

7. Externe geschillenregeling

Indien de klacht naar uw mening niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Website: <https://www.kifid.nl>
Aansluitnummer Stichting Bemiddeling en Fondsbeheer: 3001.015630

8. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en de afhandeling daarvan worden intern vastgelegd en ten minste vijf jaar bewaard. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

Vastgesteld op 27-05-2025

Namens het bestuur van Stichting Bemiddeling en Fondsbeheer
F.W. Dijkstra
Directeur-Bestuurder