

Disclaimer

Toepasselijkheid

Op het bezoek aan en gebruik van deze website zijn onderstaande gebruiksvoorwaarden ('Gebruiksvoorwaarden') van toepassing. Door deze website te bezoeken en gebruik te maken van de informatie die op deze website wordt geboden ('Informatie'), gaat u akkoord met toepasselijkheid daarop van deze Gebruiksvoorwaarden. Als u niet akkoord bent met deze voorwaarden, dan moet u de Informatie aangeboden via deze website niet gebruiken. Wij wijzen u erop dat deze voorwaarden van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd. U wordt geadviseerd periodiek de voorwaarden op wijzigingen na te gaan. U kunt de tekst van deze Gebruiksvoorwaarden printen, zodat deze tekst toegankelijk is ten behoeve van latere kennisgeving.

Informatie en aansprakelijkheid

De Informatie is uitsluitend bedoeld voor algemene informatiedoeleinden en is niet bedoeld als advies. Hoewel de Informatie zorgvuldig is samengesteld, kan NobelFA niet instaan voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de geboden Informatie. De verstrekte Informatie kan, zonder nadere berichtgeving, te allen tijde worden gewijzigd. NobelFA is gerechtigd de terbeschikkingstelling van de Informatie op deze website te beëindigen of de toegang daartoe te beperken.

NobelFA beheert en onderhoudt deze website vanuit Nederland en staat er niet voor in dat de op of via deze internetsite aangeboden informatie ook geschikt of beschikbaar is voor gebruik in andere landen. Als u deze website vanuit andere landen dan Nederland gebruikt, bent u verantwoordelijk voor de naleving van geldende lokale wetgeving.

NobelFA is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het gebruik (of onmogelijkheid te gebruiken) van de website, daaronder begrepen schade ten gevolge van virussen of de onjuistheid of onvolledigheid van de Informatie. NobelFA is verder niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het gebruik van elektronische middelen voor communicatie met deze website, daaronder begrepen - maar niet beperkt tot - schade ten gevolge van niet aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische berichten, onderschepping of manipulatie van elektronische berichten door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor elektronische communicatie en overbrenging van virussen.

Eigendomsrechten

Tenzij anders aangegeven, berusten alle rechten, waaronder auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten, op de website en de opgenomen Informatie bij NobelFA of haar licentiegevers. Bezoekers mogen de website en de Informatie raadplegen en daarvan kopieën maken voor eigen gebruik, bijvoorbeeld door deze te printen of op te slaan. Elk ander gebruik van de website of van de Informatie, bijvoorbeeld het opslaan of reproduceren van (een deel van) de website van NobelFA in een andere internetpagina of het aanbrengen van koppelingen, hyperlinks of deeplinks tussen de website van NobelFA en enige andere internetpagina, is niet toegestaan zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van NobelFA.

Links naar andere websites

Deze website bevat links naar externe internetpagina's. NobelFA is niet aansprakelijk voor het gebruik of de inhoud van internetpagina's waarnaar op deze website een link is opgenomen of van internetpagina's waarop een link is opgenomen naar deze website. Onze privacy policy is niet van toepassing op persoonsgegevens die van u op of via deze externe websites worden verzameld en verwerkt.

Privacy policy

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is onze privacy policy van toepassing. Deze kunt u bij ons opvragen.

Nietigheid

Is of worden deze Gebruiksvoorwaarden gedeeltelijk ongeldig, dan blijven partijen aan het overblijvende gedeelte gebonden. Partijen zullen het ongeldige gedeelte vervangen door bedingen die wel geldig zijn en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en de strekking van deze Gebruiksvoorwaarden, zoveel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige gedeelte.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze website en de Gebruiksvoorwaarden zijn uitsluitend onderworpen aan Nederlands recht. Alle geschillen die in verband met deze Gebruiksvoorwaarden ontstaan, geschillen over het bestaan en de geldigheid daarvan daaronder begrepen, zullen worden beslecht door een bevoegde rechter. Indien anderstalige versies van deze Gebruiksvoorwaarden discrepanties vertonen of tot interpretatieverschillen leiden, is de versie in de Nederlandse taal doorslaggevend.

Klachtenregeling

Inleiding

NobelFA hecht zeer aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan.

Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten, wij verzoeken u de melding binnen 6 weken na het ontstaan van de klacht te melden.

Uw opmerking of klacht nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Zo kennen we een interne klachtenprocedure en zijn we aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). www.kifid.nl.

Definities

De in deze klachtenprocedure begrippen hebben de volgende betekenis.

NobelFA

De financiële dienstverlener.

Klager

Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Klacht

Elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht.

Medewerker

Een ieder die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; we verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de directie van NobelFA.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Heeft uw probleem, met een gesprek, niet het gewenste resultaat opgeleverd of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen.

Het schriftelijk indienen van de klacht kunt u als volgt:

Direct via het online contactformulier

U kunt uw klacht direct online aan ons versturen via ons klachtenformulier. Volg de aanwijzingen op het scherm. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht schriftelijk binnen enkele dagen, met daarin de wijze waarop en de termijn waarbinnen uw klacht zal worden behandeld.

Schriftelijk

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij ons kantoor, Richt u klacht - vertrouwelijk - aan de directie van NobelFA. De directie bevestigt de ontvangst van uw klacht schriftelijk binnen enkele dagen met daarin de wijze waarop en de termijn waarbinnen uw klacht zal worden behandeld.

Telefonisch met bevestiging

U kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan tijdens het telefoongesprek de klacht schriftelijk vastleggen. U ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de directie zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen.

De directie legt een klachtendossier aan en onderzoekt de ontvangen klacht. Hierbij kan ook aan u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure.

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken informeert de directie betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene(n) wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkene(n) in het klachtdossier gevoegd.

Na zich een beeld van de klacht te hebben gevormd wordt contact opgezocht met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie.

Tevens ontvangt klager informatie over de ombudsman verbonden aan KiFiD evenals over de geschillencommissie KiFiD waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld. Dit moet u doen binnen 6 weken nadat u een definitieve reactie heeft gehad van NobelFA.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met de zorgvuldige beroepsuitoefening zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Structurele maatregelen

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie. Ook zal er alles aangedaan worden om herhaling van dit type klachten te voorkomen of te minimaliseren. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt meteen de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 24 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 24 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.