



CoFiZe

Klachtenregeling

Documentbeheer

Naam	Klachtenregeling
Versie	1.0
Vindplaats	
Uitgiftedatum	4 september 2025
Gelieerde documenten	

Versiebeheer

Datum	Auteur	Versie	Wijziging
4 september 2025	Compliance functie	1.0	Originele versie

1. Inleiding

CoFiZe hecht grote waarde aan tevreden klanten en goede service. Desondanks kan het voorkomen dat er klachten zijn over het product, dienstverlening of afhandeling van een schadeclaim. Deze regeling beschrijft een klacht kan worden ingediend, hoe deze worden behandeld en welke stappen de klager kan nemen als u niet tevreden bent.

Het doel van de regeling is dat er een zorgvuldige en adequate aantoonbare afhandeling van klachten wordt gewaarborgd. Eventuele klachten worden gebruikt om de dienstverlening van CoFiZe waar mogelijk te versterken.

2. Definities en reikwijdte

Voor de definitie van klacht en klager is de definitie van de Wft aangehouden.

- Klacht: Elke uiting van ongenoegen over onze producten, dienstverlening, of een medewerker, die een klant schriftelijk, per e-mail of mondeling kenbaar maakt.
- Klager: Degene die een klacht indient.

Deze klachtenregeling ziet op klachten van klanten voor zover de klacht niet wordt geoormerkt als incident of misstand. In dat geval is de Incidentenregeling of de Regeling melden (van vermoeden) van misstand van toepassing.

3. Klachtenprocedure

Indienen van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Schriftelijk: Marten Meesweg 25-G
3068 AV Rotterdam
- Per e-mail: info@cofize.nl
- Telefonisch: 010 – 452 34 04

Registratie van de klacht

De klacht wordt geregistreerd en vastgelegd in de administratie. Hierbij wordt in ieder geval vastgelegd:

- de naam en het adres van de klager;
- de klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- een omschrijving van de klacht;
- een beschrijving van de wijze waarop zij de klacht heeft behandeld.

Bevestiging van ontvangst

CoFiZe bevestigt binnen 2 weken de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld binnen welke termijn de klager een inhoudelijke reactie zal ontvangen.

Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door een aangewezen medewerker of het bestuur. CoFiZe streeft ernaar de klacht binnen 4 weken inhoudelijk af te handelen. Indien meer tijd nodig is, ontvangt de klager binnen 4 weken een tussenbericht met een indicatie van de verwachte behandeltijd en reden van vertraging. Tijdens de afhandeling houdt CoFiZe

de klager op de hoogte van de voortgang, zodat duidelijk is wanneer een antwoord verwacht kan worden. CoFiZe streeft ernaar om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

4. Externe geschillencommissie, rechter

Indien onverhoopt de klager niet tevreden is met het standpunt van CofiZe, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Website: www.kifid.nl

Telefoon: 070 – 333 8 999

Kifid beoordeelt of het dossier in behandeling kan worden genomen en kan in dat geval een bindende uitspraak doen.

Naast de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), kan er ook voor worden gekozen om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter. Als gekozen wordt voor een bindende uitspraak van Kifid, kan de klager voor hetzelfde geschil niet meer naar de rechter.

5. Vertrouwelijkheid

De klacht en de gegevens die in dat kader worden verstrekt, worden vertrouwelijk behandeld. Deze gegevens worden niet gedeeld met derden zonder de toestemming van de klager, tenzij dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht of op grond van wettelijke verplichtingen.

6. Beheer en bewaartermijn

Alle klachten worden centraal bewaard. Het klachtdossier wordt bewaard tot 5 jaar na afhandeling van de klacht, tenzij CoFiZe genoodzaakt is om van deze bewaartermijn af te wijken.

7. Registratie en evaluatie

Alle klachten worden geregistreerd, geanalyseerd en gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren. CoFiZe evalueert en neemt maatregelen om herhaling te voorkomen. De klachtbehandelaar rapporteert periodiek aan het bestuur over de afhandeling van klachten.

8. Toegankelijkheid

Deze klachtenregeling is beschikbaar op de website van CoFiZe.