

Klachtenregeling FRIS Investment Care B.V.

Artikel 1 – Doel

Deze klachtenregeling heeft als doel een transparante en gestructureerde procedure te bieden voor de behandeling van klachten van klanten en andere belanghebbenden met betrekking tot de dienstverlening van **FRIS Investment Care B.V.**

Artikel 2 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend per e-mail of per post:
 - o **E-mail:** administratie@fris.nl
 - o **Postadres:** Hoogoorddreef 15, 1101BA Amsterdam
2. De klacht dient ten minste de volgende informatie te bevatten:
 - o Naam en contactgegevens van de indiener;
 - o Een duidelijke omschrijving van de klacht en relevante omstandigheden;
 - o Eventuele bijlagen ter onderbouwing van de klacht.

Artikel 3 – Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris van **FRIS Investment Care B.V.**
2. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris zelf, wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke derde partij of een leidinggevende binnen de organisatie.

Artikel 4 – Termijn van afhandeling

1. Binnen **vijf werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
2. De klacht wordt binnen **vier weken** inhoudelijk beoordeeld en afgehandeld. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager tijdig geïnformeerd met een toelichting en een nieuwe termijn.

Artikel 5 – Registratie en documentatie

1. Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister en bevatten minimaal de volgende gegevens:
 - o Datum van ontvangst;
 - o Gegevens van de klager (voor zover toegestaan volgens de AVG);
 - o Omschrijving van de klacht;
 - o Behandelaar van de klacht;
 - o Acties die zijn ondernomen;
 - o Uitkomst en communicatie met de klager.
2. De klachtenregistratie wordt jaarlijks geanalyseerd om structurele verbeteringen in de dienstverlening door te voeren.

Artikel 6 – Beroep en externe klachteninstanties

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling, kan deze zich wenden tot het Kifid. <https://www.kifid.nl/klacht-indienen/>