

**CENTRALE BANK VAN CURAÇAO
EN SINT MAARTEN**

Simon Bolivarplein 1 Telefoon: (599 9) 434-5500

Willemstad Fax: (599 9) 461-5004

Curaçao E-mail: info@centralbank.cw

Website: <http://www.centralbank.cw>

Handreiking implementatie Regeling
klachtenafhandeling, mei 2017

Inleiding

Deze handreiking is bedoeld als hulpmiddel voor instellingen waarop de *Regeling betreffende Klachten-Afhandeling door onder Toezicht Staande (Rechts)Personen* van mei 2017 (de Regeling) van toepassing is. De regeling is opgesteld door De Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten (de Bank) en treedt in 2017 in werking.

Instellingen kunnen deze handreiking gebruiken om binnen de eigen organisatie te inventariseren welke acties genomen moeten worden om de Regeling goed te implementeren. Ook kan aan de hand van de handreiking worden vastgesteld of instellingen op schema liggen wat betreft de implementatie van de Regeling in de organisatie.

De handreiking heeft alleen betrekking op de klachten-afhandeling door onder toezicht staande instellingen. Het is verder de verantwoordelijkheid van de instellingen zelf om de Regeling te implementeren en te zorgen voor een adequate naleving. Van belang is te vermelden dat de handreiking zoals opgesteld door de Bank, *geen* uitputtende lijst is van zaken die de instellingen moeten regelen. Benadrukt wordt dat de bepalingen in de Regeling zelf altijd leidend zijn, ongeacht hetgeen in deze handreiking staat.

Deze handreiking is uitsluitend bedoeld als *hulpmiddel*. Er kunnen dan ook geen rechten worden ontleend aan de handreiking: de wijze waarop instellingen de Regeling implementeren en de naleving controleren, kan per instelling verschillen. Dit kan bijvoorbeeld afhankelijk zijn van de grootte van de instelling (aantal medewerkers) en/of het aantal klanten.






Opbouw van de handreiking






De handreiking bestaat uit een checklist die instellingen kunnen gebruiken om te bezien welke acties genomen kunnen worden om de Regeling te implementeren. Verder bevat de handreiking een aantal tips waar instellingen hun voordeel mee kunnen doen bij de implementatie.

De handreiking is opgesteld door de Afdeling Gedragstoezicht (Conduct Supervision) van de Bank. Deze afdeling maakt onderdeel uit van de Financial Stability and Conduct Supervision Sector. De afdeling Gedragstoezicht is onder andere verantwoordelijk voor controle op de naleving van de Regeling door onder toezicht staande instellingen.

Checklist voor implementatie van de Regeling

Onderstaande checklist is gebaseerd op de bepalingen in de Regeling. Instellingen kunnen de checklist gebruiken om te bezien welke acties zij kunnen nemen om de Regeling te implementeren.

Onderwerp	Toelichting	Gereed
 <p>Opstellen beleid inzake klachtenbeheer</p>	<p>De instelling zorgt ervoor dat zij beschikt over een “beleid inzake klachtenbeheer”. Bij het aanpassen of opstellen van het beleid inzake klachtenbeheer kan een instelling gebruik maken van de indeling en onderdelen uit de Regeling. Het beleid kan onderdeel uitmaken van een “handboek administratieve organisatie en interne beheersing”.</p>	
 <p>Aandachtspunten bij opstellen beleid</p>	<p>Bij het opstellen van het beleid inzake klachtenbeheer zorgt de instelling er o.a. voor dat het beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ wordt vastgesteld en goedgekeurd door het management; ✓ schriftelijk of elektronisch wordt vastgelegd; ✓ ter beschikking wordt gesteld aan alle relevante personeelsleden; ✓ actueel is en blijft. 	
 <p>Opstellen functiebeschrijving klachten beh.functie</p>	<p>De medewerker die de klachtenbeheersfunctie uitoefent, beschikt over een functiebeschrijving waarin o.a. de taken en verantwoordelijkheden zijn beschreven. Het is mogelijk de functie met andere werkzaamheden te combineren zolang deze niet conflicterend met elkaar zijn.</p>	
 <p>Voldoende kennis en ervaring klachtenbehandelaar</p>	<p>De instelling zorgt ervoor dat zij een klachtenbeheers-functie heeft. De medewerker beschikt over voldoende kennis en ervaring m.b.t. de producten en diensten van de instelling, de operationele processen en relevante wet- en regelgeving zoals de Regeling. Verder is de medewerker servicegericht, komt afspraken na, zowel naar de klant als naar interne stakeholders, en beschikt over goede communicatieve vaardigheden.</p>	
 <p>Klachtenregister</p>	<p>De instelling zorgt ervoor dat zij klachten registreert. Dit kan bijvoorbeeld via één centraal beveiligd elektronisch register. Het format kan Word, Excel of een zelf ontwikkelde database zijn. De Regeling schrijft voor welke gegevens minimaal moeten worden vastgelegd.</p>	

	Interne follow-up van klachtenbehandeling	<p>De instelling beschikt over procedures die toezien op het regelmatig analyseren van gegevens over klachtenbehandeling. Om een adequate analyse van klachten te borgen zorgt de instelling ervoor dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ zij agendeert dat zij periodiek de gegevens over klachtenbehandeling analyseert; ✓ het hoogste management de uitkomsten van de analyse periodiek - doch minimaal halfjaarlijks - bespreekt. 	
	Informatievoorziening naar klanten	<p>De instelling zorgt ervoor dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ schriftelijke informatie kan verstrekken over de klachtenbehandelingsprocedure; ✓ op een toegankelijke wijze gegevens publiceert over de klachtenbehandelings-procedure (bijvoorbeeld in brochures, folders, contractdocumenten of via de website). 	
	Bewaring van gegevens	<p>De instelling bewaart alle gegevens met betrekking tot de klacht minimaal tien (10) jaar na het moment dat de klacht is afgehandeld. De interne processen, het beleid inzake archivering, etc. zijn hier op ingericht.</p>	
	Inrichten processen	<p>De instelling zorgt ervoor dat interne processen zijn ingericht op adequaat klachtenmanagement. Denk hierbij o.a. aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De mogelijkheid om een klacht op laagdrempelige manieren in te dienen (per brief, website, etc.); ✓ Medewerkers met klantcontact te trainen in het herkennen van klachten; ✓ De overige processen en beschrijvingen uit de Regeling. 	
	Creëer awareness bij alle interne stakeholders	<p>De instelling zorgt ervoor dat er continue awareness is voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ de Regeling van de Bank en de naleving ervan; ✓ het eigen beleid inzake klachtenbeheer; ✓ het belang van een juiste en volledige klachtenregistratie; ✓ tijdige en juiste naleving van afspraken, zowel richting klant als intern. <p>De instelling kan awareness creëren door periodiek voorlichting en presentaties te geven over dit en - bijvoorbeeld - andere compliance aangelegenheden.</p>	

Tips voor implementatie van de Regeling



Instellingen kunnen gebruik maken van onderstaande tips bij het implementeren van de Regeling in de eigen organisatie.

- ! Begin op tijd met het implementeren van de bepalingen uit de Regeling. Instellingen kunnen gebruik maken van de checklist uit deze Handreiking om te bezien hoe ver zij zijn met de implementatie. Er geldt weliswaar een overgangperiode van zes maanden maar na deze periode heeft de Regeling kracht van wet. Overtreding van de Regeling is sanctioneerbaar.
- ! Zet relevante deadlines die samenhangen met de implementatie in de agenda. Denk hierbij aan de datum van inwerkingtreding. De checklist geeft verder inzicht welke stappen er zoal moeten worden gezet.
- ! Zorg dat 1 medewerker de coördinatie houdt van alle te zetten stappen. Zorg tevens voor goede vervanging indien deze medewerker niet aanwezig is.
- ! Voor een goede implementatie van de Regeling zal vaak de betrokkenheid van verschillende afdelingen nodig zijn. Denk hierbij aan Compliance, Management en afdelingen met klantcontacten.
- ! Bij het aanpassen of opstellen van het beleid inzake klachtenbeheer kan een instelling gebruik maken van de indeling en onderdelen uit de Regeling. Dit beleid kan onderdeel uitmaken van het handboek administratieve organisatie & interne beheersing. De instelling kan gebruik maken van werkinstructies om meer in detail vast te leggen welke instructies bijvoorbeeld medewerkers met klantcontact hebben indien zij te maken krijgen met (potentiële) klanten met een klacht.
- ! Zorg ervoor dat het hoogste management van de instelling tijdig haar akkoord geeft voor de te nemen stappen om de Regeling te implementeren. Dit voorkomt misverstanden achteraf en getuigt tevens van ‘Tone at the Top’.
- ! Bij de klantcommunicatie zoals het versturen van een ontvangstbevestiging bij een klacht, kan de instelling gebruik maken van zelf opgestelde formats. Zorg ervoor dat deze formats tijdig zijn vastgesteld door de instelling en bij de medewerkers bekend zijn die klachten afhandelen of betrokken zijn bij klantcommunicatie. Wij merken hierbij op dat elke klacht wel individueel moet worden beoordeeld en dat dit maatwerk is.

--000--