



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>

REGELING BETREFFENDE KLACHTENAFHANDELING DOOR ONDER TOEZICHT STAANDE (RECHTS)PERSONEN

Mei 2017

VOORWOORD

De Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten (de Bank) bevordert eerlijke en transparante financiële markten. De Bank is de onafhankelijke toezichthouder op de markten van onder meer sparen, lenen, beleggen, beheersdiensten, pensioenen en verzekeren. Verder bevordert de Bank zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van de kapitaalmarkten van Curaçao en Sint Maarten. Het streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de Bank bij aan de welvaart en de economische reputatie van Curaçao en Sint Maarten.

INHOUD

1.	Definities	4
2.	Inleiding.....	4
2.1	Waarom een Regeling klachtenafhandeling?	4
2.2	Wat is het doel van deze Regeling?	5
2.3	Op wie is de Regeling van toepassing?	5
2.4	Waar is de Regeling op gebaseerd?	6
2.5	Welke producten en diensten vallen onder de Regeling?	6
2.6	Wat is de juridische status van dit document?	6
2.7	Wat zijn de gevolgen van overtreding van deze Regeling?	6
3.	Bepalingen	7
3.1	Beleid inzake klachtenbeheer.....	7
3.2	Klachtenbeheersfunctie	7
3.3	Registratie en bevestiging	7
3.4	Rapportage.....	8
3.5	Interne follow-up van klachtenbehandeling	8
3.6	Informatievoorziening.....	8
3.7	Procedures voor het reageren op klachten	9
3.8	Bewaring van gegevens.....	9
3.9	Slotbepaling	9

1. Definities

In deze Regeling worden de volgende definities gebruikt voor de onderstaande begrippen.

“De Bank” betekent de Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten;

“Diensten” betekent diensten aangeboden door onder toezicht staande instellingen;

“EBA” betekent European Banking Authority;

“EIOPA” betekent European Insurance and Occupational Pensions Authority;

“ESMA” betekent European Securities and Markets Authority;

“Klacht” betekent een uiting van ontevredenheid - al dan niet terecht - aan een onder toezicht staande instelling door een klager of zijn vertegenwoordiger met betrekking tot een product of dienst;

“Klager” betekent een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend bij een onder toezicht staande instelling en hier een belang bij heeft;

“Landsverordening actualisering en harmonisatie toezichtlandsverordeningen Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten” betekent Landsverordening van de 23ste november 2015 houdende wijziging tot wijziging van de Landsverordening toezicht bank- en kredietwezen 1994, de Landsverordening toezicht Verzekeringsbedrijf, de Landsverordening toezicht effectenbeurzen, de Landsverordening toezicht beleggingsinstellingen en administrateurs, de Landsverordening toezicht trustwezen, de Landsverordening Assurantiebemiddelingsbedrijf en de Landsverordening toezicht geldtransactiekantoren (PB 2015, nr. 67);

“Onder toezicht staande instellingen” betekent onder toezicht staande natuurlijke personen en rechtspersonen met een vergunning, ontheffing of vrijstelling van de Bank;

“Producten” betekent producten aangeboden door onder toezicht staande instellingen;

“Regeling” betekent deze Regeling welke omvat de voorschriften betreffende klachtenafhandeling door onder toezicht staande instellingen.

2. Inleiding

2.1 Waarom een Regeling klachtenafhandeling?

Goed klachtenmanagement is niet alleen belangrijk voor het centraal stellen van het klantbelang, maar levert ook anderszins een waardevolle bijdrage aan het creëren van een gezonde en duurzame onder toezicht staande instelling en het realiseren van ondernemingsdoelstellingen. Wanneer het klachtenmanagement juist is gestructureerd, zal ook de economische waarde van klantsignalen zichtbaar worden, zodat dit naar verwachting een zelfversterkend effect zal genereren.

Een goede afhandeling en administratie van klachten van consumenten is belangrijk voor het vertrouwen in de betrokken onder toezicht staande instelling en de financiële sector. Daarom is het van belang algemeen verbindende voorschriften op te stellen door middel van deze Regeling.

2.2 Wat is het doel van deze Regeling?

Om bescherming van consumenten te bevorderen, beoogt deze Regeling onder andere:

- a. de verwachtingen ten aanzien van de klachtenregeling van onder toezicht staande instellingen te verduidelijken;
- b. voorschriften te geven voor het verstrekken van informatie aan het publiek, waaronder (potentiële) klagers, onder andere ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening;
- c. voorschriften te geven met betrekking tot de klachtenprocedures en toezicht te houden op de uitvoering van de geïmplementeerde procedures en om analyses te kunnen uitvoeren ter bevordering van de service; en
- d. de procedures van onder toezicht staande instellingen voor het behandelen van alle klachten die zij ontvangen, waar mogelijk te harmoniseren.

2.3 Op wie is de Regeling van toepassing?

Deze Regeling is van toepassing op alle onder toezicht staande instellingen die hun producten of diensten aanbieden op Curaçao¹ en vallen onder één of meerdere van de volgende Landsverordeningen zoals gewijzigd bij Landsverordening actualisering en harmonisatie toezichtlandsverordeningen Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten:

- Landsverordening toezicht bank- en kredietwezen 1994 (PB 1994, nr. 4).
- Landsverordening toezicht Verzekeringsbedrijf (PB 1990, nr. 77).
- Landsverordening toezicht effectenbeurzen (PB 1998, nr. 252).
- Landsverordening toezicht beleggingsinstellingen en administrateurs (PB 2002, nr.137).
- Landsverordening toezicht trustwezen (PB 2003, nr. 114).
- Landsverordening Assurantiebemiddelingsbedrijf (PB 2003, nr. 113).
- Landsverordening toezicht geldtransactiekantoren (PB 2014, nr. 86).

Dit betekent dat de Regeling van toepassing is op onder toezicht staande instellingen met een vergunning, een ontheffing, of een vrijstelling van de vergunningplicht uit hoofde van de hierboven genoemde landsverordeningen zoals gewijzigd bij de Landsverordening actualisering en harmonisatie toezichtlandsverordeningen. De Regeling is nog niet van toepassing op onder toezicht staande instellingen die vallen onder een Landsverordening die hierboven niet is vermeld en waarvan de Landsverordening nog niet is geharmoniseerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor de Landsverordening van de 30ste maart 1985 houdende regelen betreffende ondernemingspensioenfondsen (PB 1985 nr. 44).

Deze voorschriften zijn niet van toepassing indien een onder toezicht staande instelling een klacht ontvangt over andere producten of diensten dan waarop toezicht wordt gehouden door de Bank, tenzij dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor het toezicht dat de Bank uitoefent op desbetreffende instelling. Dit laatste kan bijvoorbeeld het geval zijn indien desbetreffende producten of diensten een gevaar vormen voor de integere bedrijfsvoering van de instelling.

¹ Deze Regeling is voorlopig alleen van toepassing op Curaçao aangezien de harmonisatiewetgeving op Sint Maarten nog niet in werking is getreden.

2.4 Waar is de Regeling op gebaseerd?

Deze Regeling is grotendeels gebaseerd op de internationaal geaccepteerde Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door de effectensector (ESMA) en de bankensector (EBA) d.d. 27 mei 2014 (kenmerk JC 2014 43). De Richtsnoeren zijn identiek aan de bestaande EIOPA-richtsnoeren voor de behandeling van klachten door verzekeraars.

2.5 Welke producten en diensten vallen onder de Regeling?

Deze Regeling is van toepassing op alle producten en diensten die de onder toezicht staande instellingen aanbieden. Dit uit hoofde van hun vergunning, ontheffing of vrijstelling.

2.6 Wat is de juridische status van dit document?

De inwerkingtreding van de Landsverordening actualisering en harmonisatie toezichtlandsverordeningen Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten heeft gezorgd voor de wijziging in een aantal toezichtlandsverordeningen waarbij aan de Bank de bevoegdheid is gegeven om algemeen verbindende voorschriften vast te stellen met betrekking tot klachtenafhandeling. In de Landsverordening van de 25ste september 2014 houdende regels inzake het toezicht op geldtransactiekantoren (Landsverordening toezicht geldtransactiekantoren) is de bevoegdheid om algemeen verbindende voorschriften vast te stellen al opgenomen.

Onder algemeen verbindende voorschriften vallen onder andere regels ter zake van de klachtenafhandeling. Per landsverordening is hieronder aangegeven op grond van welk artikel volgens desbetreffende landsverordening algemeen verbindende voorschriften kunnen worden opgesteld:

- Landsverordening toezicht bank- en kredietwezen 1994 (PB 1994, nr. 4): artikel 6a, lid 1.
- Landsverordening toezicht Verzekeringsbedrijf (PB 1990, nr. 77): artikel 18a, lid 1.
- Landsverordening toezicht effectenbeurzen (PB 1998, nr. 252): artikel 3a, lid 1.
- Landsverordening toezicht beleggingsinstellingen en administrateurs (PB 2002, nr.137): artikel 9, lid 1 en artikel 18, lid 1.
- Landsverordening toezicht trustwezen (PB 2003, nr. 114): artikel 11, lid 1.
- Landsverordening Assurantiebemiddelingsbedrijf (PB 2003, nr. 113): artikel 8b, lid 1.
- Landsverordening toezicht geldtransactiekantoren (PB 2014, nr. 86): artikel 9, lid 1.

De Regeling gaat in per 05 mei 2017 waarbij een overgangperiode van zes (6) maanden geldt. Dit houdt in dat de onder toezicht staande instellingen uiterlijk 05 november 2017 aan de voorschriften van deze Regeling moeten voldoen.

2.7 Wat zijn de gevolgen van overtreding van deze Regeling?

Overtreding van één (1) of meer voorschriften uit de Regeling is sanctioneerbaar op grond van de Landsverordeningen genoemd in de paragraaf “**Op wie is de Regeling van toepassing?**” en zoals gewijzigd bij Landsverordening actualisering en harmonisatie toezichtlandsverordeningen Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten.

Per landsverordening is hieronder aangegeven op grond van welk artikel volgens desbetreffende landsverordening een overtreding van de Regeling sanctioneerbaar is:

-
- Landsverordening toezicht bank- en kredietwezen (PB 1994, nr. 4): artikel 48b en artikel 48k en artikel 50 (strafbepaling).
 - Landsverordening toezicht Verzekeringsbedrijf (PB 1990, nr. 77): artikel 79c en artikel 79l en artikel 122 (strafbepaling).
 - Landsverordening toezicht effectenbeurzen (PB 1998, nr. 252): artikel 12b en artikel 12k en artikel 15 (strafbepaling).
 - Landsverordening toezicht beleggingsinstellingen en administrateurs (PB 2002, nr.137): artikel 32b en 32k en artikel 38 (strafbepaling).
 - Landsverordening toezicht trustwezen (PB 2003, nr. 114): artikel 21b en artikel 22a en artikel 25 (strafbepaling).
 - Landsverordening Assurantiebemiddelingsbedrijf (PB 2003, nr. 113): artikel 23a en artikel 23j en artikel 24 (strafbepaling).
 - Landsverordening toezicht geldtransactiekantoren (PB 2014, nr. 86): artikel 29 en artikel 38 en artikel 74 (strafbepaling).

3. Bepalingen

3.1 Beleid inzake klachtenbeheer

De onder toezicht staande instellingen zorgen ervoor dat zij:

- a) een “beleid inzake klachtenbeheer” invoeren. Dit beleid moet actueel zijn en worden vastgesteld en goedgekeurd door het management van de onder toezicht staande instelling, dat ook verantwoordelijk moet zijn voor het toezicht op de naleving ervan;
- b) het “beleid inzake klachtenbeheer” vastleggen in een (schriftelijk) document, bijvoorbeeld als onderdeel van een “handboek administratieve organisatie en interne beheersing”. Het beleid kan onder andere bestaan uit een uitwerking van de onderdelen die in de verschillende paragrafen van dit hoofdstuk staan beschreven; en
- c) het “beleid inzake klachtenbeheer” via een passend intern kanaal ter beschikking stellen aan alle relevante personeelsleden van de onder toezicht staande instelling.

3.2 Klachtenbeheersfunctie

De onder toezicht staande instellingen zorgen ervoor dat zij een klachtenbeheersfunctie hebben die het mogelijk maakt klachten eerlijk te onderzoeken en eventuele belangenconflicten vast te stellen en te beperken. De onder toezicht staande instellingen zorgen er verder voor dat de personen die deze functie uitoefenen over voldoende kennis en ervaring beschikken voor de uitoefening van hun taak. De onder toezicht staande instellingen zorgen er verder voor dat de werkzaamheden van de klachtenbeheersfunctie niet conflicteren met eventuele andere (operationele) werkzaamheden. Voorkomen dient te worden dat de behandelaar van de klacht een klacht behandelt die betrekking heeft op zijn of haar eigen werkzaamheden.

3.3 Registratie en bevestiging

De onder toezicht staande instellingen zorgen ervoor dat zij op een passende manier intern klachten registreren (bijvoorbeeld via één centraal beveiligd elektronisch register) waarin ten minste worden vastgelegd:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- c. een omschrijving van de klacht en de mogelijke impact op de instelling, bijvoorbeeld indien de klacht mogelijk leidt tot een groot claim- of schadebedrag;
- d. de openstaande en de afgesloten klachten; en
- e. een beschrijving van de wijze waarop zij de klacht heeft behandeld en indien van toepassing, de datum waarop de klacht werd opgelost.

De onder toezicht staande instelling bevestigt de ontvangst van de klacht en bericht de klager aantoonbaar, bijvoorbeeld per brief of e-mail.

De Bank benadrukt dat het indienen van een klacht op verschillende manieren mogelijk moet zijn. Dit kan bijvoorbeeld door middel van het sturen van een brief en/of invullen van een toegankelijk online klachtenformulier op de website van de onder toezicht staande instelling. Het indienen moet verder op een voor eenieder eenvoudige én laagdrempelige manier mogelijk zijn.

3.4 Rapportage

De onder toezicht staande instellingen zorgen ervoor dat zij op verzoek of verplicht informatie over klachten en klachtenbehandeling verstrekken aan de bevoegde autoriteiten zoals de toezichthouder of rechtbank. Deze gegevens moeten onder andere het aantal ontvangen klachten omvatten, de doorlooptijd, de wijze van afhandeling en een overzicht van alle communicatie.

3.5 Interne follow-up van klachtenbehandeling

De onder toezicht staande instellingen dienen procedures op te stellen en te implementeren die toezien op het regelmatig analyseren van gegevens over klachtenbehandeling. Dit om te borgen dat zij terugkerende of stelselmatige problemen en potentiële juridische en operationele risico's signaleren en aanpakken. Dit kan bijvoorbeeld door:

- a) de afzonderlijke klachten te analyseren om achterliggende oorzaken te vinden;
- b) te analyseren of dergelijke achterliggende oorzaken wellicht ook van invloed zijn op andere processen of producten; en
- c) de achterliggende oorzaken weg te nemen, waar dat redelijkerwijs mogelijk is.

De uitkomsten van de analyse worden periodiek - doch minimaal halfjaarlijks - door het hoogste management besproken. Van de bespreking wordt door de onder toezicht staande instelling een vastlegging gemaakt.

3.6 Informatievoorziening

Deze voorschriften zorgen ervoor dat onder toezicht staande instellingen:

- a) op verzoek van de klager of bij het bevestigen van de ontvangst van een klacht schriftelijke informatie verstrekken over hun klachtenbehandelingsprocedure;
 - b) op een toegankelijke wijze gegevens publiceren over hun klachtenbehandelings-procedure, bijvoorbeeld in brochures, folders, contractdocumenten of via de website van de onder toezicht staande instelling; en
 - c) duidelijke, nauwkeurige en actuele informatie bieden over de klachtenbehandelings-procedure, zoals:
-

- i. details over de wijze waarop een klacht moet worden ingediend. Bijvoorbeeld het soort informatie dat de klager moet verstrekken en de contactgegevens van de persoon en de afdeling waaraan de klacht moet worden gericht;
- ii. de procedure die wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht. Bijvoorbeeld wanneer de ontvangst van de klacht wordt bevestigd, indicatief tijdschema voor de behandeling, de beschikbaarheid van een bevoegde autoriteit of een methode voor alternatieve geschillenbeslechting, enz.; en
- iii. de wijze waarop de klager op de hoogte wordt gehouden van de verdere behandeling van de klacht.

3.7 Procedures voor het reageren op klachten

De onder toezicht staande instellingen dienen:

- a) alle relevante bewijzen en informatie met betrekking tot de klacht te verzamelen en te onderzoeken;
- b) in eenvoudige, - voor de klager - duidelijke taal te communiceren;
- c) binnen twee (2) weken na ontvangst van de klacht aan de klager aan te geven binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld;
- d) te reageren zonder onnodig oponthoud of in elk geval binnen de uiterste en afgesproken termijnen. Wanneer de onder toezicht staande instelling niet in staat is binnen de gestelde termijn te reageren, moet zij de klager op de hoogte stellen van de oorzaken van de vertraging en aangeven wanneer het onderzoek naar de klacht waarschijnlijk zal zijn afgerond; en
- e) wanneer zij een definitief besluit nemen dat niet – of niet volledig - aan de eis van de klager voldoet (of enig ander definitief besluit als dat vereist is op grond van de nationale regels), te waarborgen dat dit vergezeld gaat van een goed onderbouwde uitleg van het standpunt van de onder toezicht staande instelling inzake de klacht. De onder toezicht staande instelling maakt de klager duidelijk dat hij de mogelijkheid heeft zijn klacht te handhaven door hem bijvoorbeeld te wijzen op de beschikbaarheid van een rechtbank, een methode voor alternatieve geschillenbeslechting (indien van toepassing), enz.

3.8 Bewaring van gegevens

De onder toezicht staande instelling bewaart alle gegevens met betrekking tot de klacht minimaal tien (10) jaar na het moment dat de klacht is afgehandeld.

3.9 Slotbepaling

De Bank kan op verzoek van een individuele onder toezicht staande instelling bepalen dat sommige voorschriften niet of in een mindere mate hoeven te worden nageleefd door desbetreffende onder toezicht staande instelling. De Bank zal daartoe uitsluitend besluiten, indien door de onder toezicht staande instelling een met voldoende redenen omkleed schriftelijk verzoek bij de Bank wordt ingediend.

--000--