

Procedure Klachten

1. Doelstelling

Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat:

- klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- wordt voldaan aan de eisen van de Wet op het financieel toezicht.

2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De medewerker die de klacht heeft ontvangen is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenformulier en de overdracht aan de directie.

De directie is verantwoordelijk voor:

- het behandelen van klachten;
- het analyseren van klachten en het nemen van maatregelen hierop.

3. Verwijzingen

Wet op het financieel toezicht

4. Werkwijze

Optie 1

4.1 Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- het woord klacht of een synoniem daarvan wordt gebruikt;
- de klant of prospect geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
- ons of een van onze medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
- onze medewerker wordt bepaald gedrag verweten.

In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:

- klachten inzake premieverhogingen;
- klachten inzake (de aanpassing van) voorwaarden;
- het niet toekennen van een schade-uitkering;
- het niet accepteren van een verzekering;
- klachten inzake het handelen van een (provinciale) aanbieder.

Wel geldt dat het handelen of nalaten rondom deze punten in een klacht kan resulteren.

4.2 Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directeur. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een intern Klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling,

overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 7 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

4.3 Behandeling van klachten

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

4.4 Klachteninstituut

Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht kan indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Bemiddeling door het Klachteninstituut is gratis.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een zorgverzekering kan de klacht worden ingediend bij de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) (www.skgz.nl).

4.5 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Om te voorkomen dat, ingeval van een bindend advies, geen beroep kan worden gedaan op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt, indien een klant aangeeft dat hij het niet eens is met het door de directie ingenomen standpunt, de kwestie aanhangig gemaakt bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

4.6 Volmachten

Klachten welke betrekking hebben op een polis in één van onze volmachten dienen, bij melding aan het Klachteninstituut, te worden overgedragen aan de betrokken volmachtgever/poolleader.

4.7 Dossiervorming

Klachten worden gearhiveerd.

4.8 Klachteninventarisatie

Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.