

KLACHTEN BEHANDELING

Versie 1.0.0

Klachtenbehandeling

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van de Gevolmachtigde Agent of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van de Gevolmachtigde Agent werkzaamheden heeft verricht.

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief moet gericht worden aan de directie van het volmachtbedrijf.

De klachtenprocedure staat vermeld op de website Zekerhuis Assuradeuren BV.

Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.

De directie van het volmachtbedrijf bevestigt de ontvangst van de klacht binnen uiterlijk **7 werkdagen** nadat de klacht is ontvangen met een bevestigingsbrief aan klager en zal de klacht direct in behandeling nemen.

Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk **14 dagen** is afgewikkeld in de vorm van een gemotiveerd standpunt dat binnen **21 dagen** schriftelijk aan de klager is meegedeeld; Ingeval deze termijn niet haalbaar is zal klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht ontvangen met vermelding van de reden van vertraging.

De directie zal de volgende stappen minimaal ondernemen:

- bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
- hoort de medewerker die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het desbetreffende dossier van de klant;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van klager;
- bespreekt eventueel het dossier met een ander binnen het kantoor als check op de eigen interpretatie en het voorlopige standpunt;
- Het definitieve besluit wordt geformuleerd en de klager wordt schriftelijk geïnformeerd over dit besluit en de onderliggende argumentatie.
- Neemt een kopie van deze brief op in het Klachtenregistratie-dossier.

De directie neemt uiterlijk **10 werkdagen** na het verzenden van deze brief contact met de klager op om de brief waar nodig toe te lichten en na te vragen in hoeverre klager het eens is met het genomen besluit. Een verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het registratieformulier.

Indien klager akkoord gaat met genomen besluit wikkelt de directie de klacht af conform de uitspraak. De stukken zullen worden gescand en worden opgenomen in het dossier van de relatie. Daarna wordt de afwikkeling vermeldt in ANVA. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager afgewikkeld.

KLACHTENBEHANDELING

In geval klager niet akkoord gaat met het besluit dan maakt de directie hiervan een aantekening in het registratieformulier. De stukken zullen worden gescand en worden opgenomen in het dossier van de relatie.

Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen van de Gevolmachtigde Agent, kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen. (Dit geldt niet voor een klacht over ziektekosten).

Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk om binnen drie maanden na het advies van Ombudsman, de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Uitzonderingen daargelaten, moet dan wel meer dan € 100,- in het geding zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-.

Accepteert klager de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: (070) 333 89 99

Internet : www.kifid.nl

Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom wordt iedere klacht in detail besproken om na te gaan welke verbeterpunten binnen de organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.