

Klachtenprocedure

A Procedure klachten

1 Doel

Duidelijkheid scheppen over indiening, afhandeling, beheer en geschillen betreffende klachten van onze klanten.

2 Omschrijving klacht

Duidelijkheid scheppen omtrent de definitie van een klacht. Elke (schriftelijke) melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door de financiële dienstverlener.

3 Klacht indiening

3.1 Klachten worden mondeling of schriftelijk ingediend bij een medewerker van de organisatie. Bij mondelinge c.q. telefonische melding wordt door de betreffende medewerker een schriftelijke versie opgemaakt, die wordt doorgestuurd naar de verantwoordelijke, Y. Corsten of J. de Groot.

3.2 De financiële dienstverlener hanteert een klachteninventarisatieformulier waarop o.a. wordt aangegeven:

NAW gegevens van de klager, Datum indiening klacht, Vertrouwelijkheid ja of nee, Aard van de klacht, De naam van de verantwoordelijke die de klacht in behandeling heeft genomen, De datum en wijze van afhandeling, De gevoerde correspondentie m.b.t. de klacht en De status klacht.

3.3 Klager wordt schriftelijk geïnformeerd over het feit dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen 2 weken een schriftelijke reactie ontvangt.

3.4 Klachten worden opgenomen in een centrale klachtenmap en eventueel in het dossier van de klant.

4 Klacht afhandeling

A De medewerker waar de klacht binnenkomt verwerkt deze op een klachteninventarisatieformulier en meldt de klacht onmiddellijk. B. De verantwoordelijke onderzoekt de klacht op juistheid eventueel na overleg met de betrokken medewerker en of klager. C. Y. Corsten of J. de Groot neemt een standpunt in. – de klacht is (gedeeltelijk) gegrond - de klacht is ongegrond;

4.1 De klacht is gegrond:

De klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout. Zorgen voor onmiddellijk nakoming. Aanbieden om eventuele schade te vergoeden. Indien nodig de beroepsaansprakelijkheidsverzekering inschakelen.

4.2 De klacht is ongegrond:

De klager eventueel de mogelijkheid bieden om hiertegen bezwaar aan te tekenen. De klacht opnieuw beoordelen eventueel in overleg met meerdere directieleden. De klager doorverwijzen naar het externe en onafhankelijke centrale klachteninstituut.

Bovengenoemd besluit wordt schriftelijk vastgelegd op het klachtinventarisatieformulier door de verantwoordelijke voor de klachtbehandeling die ook de klager schriftelijk van het besluit op de hoogte zal brengen.

5. Klachtenbeheer

Alle ingediende klachten die in behandeling zijn of klachten die zijn afgehandeld zullen centraal worden geregistreerd. Jaarlijks zal een overzicht worden opgesteld van alle klachten en hun afhandeling. De klager kan te allen tijde inzage krijgen in het dossier van zijn klacht.

6 Geschillen

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, zal in een gesprek getracht worden alsnog tot overeenstemming te komen. Bij een blijvend geschil zal klager worden meegedeeld dat hij een klacht kan indienen bij het Kifid. Dat kan online of per post met een klachtformulier.

<https://www.kifid.nl/klacht-indienen>

Informatie over de klachtenprocedure vindt u ook op de website van de AFM

<https://www.afm.nl/nl-nl/consumenten/themas/klacht/klachtenprocedure>