

KLACHTENPROCEDURE INZICHT FINANCIËEL BV

Uiteraard doen wij ons uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien je onverhoopt toch een klacht hebt over de dienstverlening van ons kantoor, dan kun je dit schriftelijk aan ons kenbaar maken. Wij zullen je klacht in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven interne klachtenprocedure.

Vaststelling van de klacht

Om welke klachten gaat het?

Onder een klacht wordt in deze verstaan iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en welke niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan duidelijk is dat de melding indringender aandacht vraagt van ons kantoor.

Stappenplan

Welke stappen worden ondernomen?

Stap 1

- Je wordt verzocht je klacht schriftelijk bij ons in te dienen, liefst zowel per post als per email.
- Je wordt verzocht je klacht in ieder geval te voorzien van uw NAW gegevens, de omschrijving van de klacht, je handtekening en de datum van verzending van de klacht.

Stap 2

Elke klacht wordt geregistreerd in ons klachtenregister. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen in het klachtenregister:

- Je NAW-gegevens;
- De indieningsdatum van de klacht;
- De naam van de klachtverantwoordelijke;
- De klachtgegevens (zoals polisnummer);
- Een omschrijving van de klacht;
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- Overige relevante documenten;

Stap 3

Wij stellen je schriftelijk (via de standaard bevestigingsbrief) op de hoogte van onze ontvangst van de klacht en de datum waarop deze in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen 5 werkdagen nadat de klacht door ons is ontvangen per email en per post verstuurd. In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen.

- Toelichting / uiteenzetting van onze interne klachtenprocedure;
- Vermelding van de verwachte termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie zal worden gegeven (tussen de 10 en 20 werkdagen, afhankelijk van de omvang van de klacht en het benodigde onderzoek);
- Informatie over de aangesloten geschillencommissie.

Stap 4

Bij het in behandeling nemen van de klacht doorlopen wij intern de volgende actiepunten:

- Bestudering van het dossier;
- Inwinnen van nadere informatie . Zoals het vragen van een nadere toelichting van de klacht. Tevens kan in deze fase worden geverifieerd of en zo ja hoe de klacht voor een groot gedeelte reeds op te lossen valt;
- Vervolgens formuleren wij ons standpunt (schriftelijk). Dit doen wij op een zo duidelijk en eenvoudig mogelijke manier.

Stap 5

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk (per email en per post) aan je meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. Ook wordt aangegeven tot welke instantie je je kunt wenden indien je het oneens bent met de beslissing.

Stap 6

Binnen 5 werkdagen na het versturen van de beslissingsbrief, zullen wij contact met je opnemen (telefonisch of per e-mail), om te informeren of je met ons standpunt in kunt stemmen/met onze beslissing akkoord kunt gaan.

Kun je je in ons standpunt vinden en akkoord gaan met onze beslissing, dan sluiten wij het klachtendossier af onder vermelding van je akkoord en de datum waarop dat is bereikt.

Stem je onverhoopt niet in met onze beslissing, dan kun je de klacht binnen 3 maanden na ontvangst van onze beslissingsbrief, voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons kantoor zal volledige medewerking verlenen.

Wij zullen je besluit om je tot de KiFiD te wenden alsmede de uiteindelijke beslissing toevoegen aan het klachtendossier.