

Klachtenregeling

Van klachten kun je leren...

U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk zullen stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door u ook werkelijk schade is geleden.

Wanneer wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij u ons dit te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Mocht u van mening zijn dat u wel schade hebt geleden dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen en/of u te compenseren.

Hoe gaat het in z'n werk.....?

1. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij ons indienen.
2. Wij zullen uw klacht schriftelijk vastleggen en aan u bevestigen. Wij maken hierbij onderscheid in:
 - a. Algemene punten van kritiek.
We zullen dit melden aan de betrokken medewerker(s). Indien er sprake is van structureel dezelfde punten van kritiek, zullen wij maatregelen nemen om hierin verbetering aan te brengen.
 - b. Overige klachten
Dit betreft de klachten waarbij nader onderzoek vereist is.
3. U krijgt van ons binnen vijf dagen na de ontvangst een schriftelijke bevestiging van uw klacht en bericht wie uw klacht behandelt. Daarbij zullen wij zonodig aangeven of en zo ja welke – aanvullende – informatie die wij van u nodig hebben.
4. U zult uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van ons een reactie ontvangen.
5. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn een of meer keren persoonlijk overleg te voeren. Nadere informatie in te winnen enz. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij u zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

Geen overeenstemming....

Indien we niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u deze desgewenst voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is bedoeld om voor u, als consument, één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. Vanzelfsprekend kunt u altijd naar de rechter gaan in geval van een conflict, maar de binnen Kifid werkzame Ombudsman en Geschillencommissie kunnen u een alternatief bieden: in een relatief kort tijdsbestek (procederen kost vaak jaren) wordt in overleg met de betrokken financiële dienstverlener getracht een oplossing te vinden of wordt geoordeeld over de kwestie.

Kifid wordt gefinancierd door een gelijknamige stichting die is opgericht door de genoemde branche-organisaties (zie initiatiefnemers). Deze hebben overigens geen enkele invloed op of bevoegdheid ten aanzien van de wijze waarop een zaak wordt behandeld. Bovendien is de onafhankelijkheid van de Ombudsman en de Geschillencommissie gewaarborgd door hun reglementen en de wijze van hun benoeming.

Via www.kifid.nl kunt u toegang verkrijgen tot de Ombudsman Zorgverzekeringen en de Ombudsman Pensioenen.