OVERWATER
VERZEKERINGEN - PENSIOENEN - HYPOTHEKEN

Klachten procedure

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 klachtverantwoordelijke.
De klachtverantwoordelijke is verantwoordelijk voor:
- het behandelen van klachten;
- het analyseren van klachten en het nemen van maatregelen hierop.

3. Verwijzingen
- Wet op het financieel toezicht
- Klachtenformulier
- Ontvangstbevestiging klacht
- (Gedeeltelijke) Afwijzingsbrief klacht
- Klachtenregistratie
- Dossiervorming (klachten)

4. Werkwijze

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.

4.2 Indienen van klachten
Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de klachtverantwoordelijke. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 2 weken na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

4.3 Behandeling van klachten
De klachtverantwoordelijke onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen 6 weken na binnenkomst van de klacht neemt de klachtverantwoordelijke 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).

De klachtverantwoordelijke:
- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als check op de eigen

interpretatie (vier ogen principe);
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

De klachtverantwoordelijke neemt een standpunt in:
- de klacht is (gedeeltelijk) gegrond;
  Acties indien een klacht gegrond is:
  - de klager verontschuldigingen aanbieden voor de gemaakte fout;
  - zorgen voor onmiddellijke nakoming (indien mogelijk);
  - aanbieden om eventuele schade te vergoeden;
- de klacht is ongegrond;
  Indien een klacht ongegrond is:
  - de klager eventueel de mogelijkheid bieden om hiertegen bezwaar aan te tekenen;
  - klacht opnieuw beoordelen eventueel in overleg met meerdere directieleden c.q. leidinggevenden; of 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.

De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

4.4 Geschilbeslechting
Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, zal de klager gelegenheid krijgen hierop te reageren. Als klager kunt u vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van de klacht, de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Is er na de sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake van een blijvend geschil, dan kan de klager binnen drie maanden een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie). AFM vergunningsnummer: 12007881.

4.5 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
Indien een klant aangeeft dat hij het niet eens is met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, dan wordt de kwestie aanhangig gemaakt bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit om te voorkomen dat, ingeval van een bindend advies, geen beroep kan worden gedaan op deze 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 gearchiveerd.

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

4.9 Samenvatting procedure

Klager	:	- Dient klacht in;
Medewerker	:	- Neemt klacht in ontvangst, schriftelijk of mondeling en vult klachteninventarisatieformulier in;

		- Stuurt formulier naar verantwoordelijke voor klachtbehandeling.
De klachtverantwoordelijke	:	- Neemt klacht in ontvangst; - Stuurt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging; - Draagt zorg voor algemene afhandeling van de klacht; - Verzorgt schriftelijke reactie binnen 6 weken of binnen 3 maanden; - Beheert klachtenadministratie; - Zorgt voor jaaroverzicht.