OVERWATER
VERZEKERINGEN - PENSIOENEN - HYPOTHEKEN

Interne 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 twee 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 binnen welke termijn wij de klacht zullen afhandelen. Ons sterven is de klacht binnen een termijn van 6 weken af te ronden; afhankelijk van de inhoud van de klacht kan dit korter of langer zijn (bijvoorbeeld als aanvullend informatie nodig is, die wij dan bij de klager opvragen).

4.4 Geschilbeslechting

Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, zal de klager gelegenheid krijgen hierop te reageren.

6 weken nadat wij klager hebben geïnformeerd over de termijn waarbinnen wij de klacht zullen afhandelen of 8 weken na het indienen van de klacht heeft de klager het recht (als klager een particulier klant is of klein zakelijk ondernemer) om de klacht rechtstreeks en kosteloos voor te leggen aan een erkende geschillen instantie.

Het Kifid is de erkende instantie binnen de financiële sector die klachten behandelt en bemiddelt tussen partijen. Let op: het Kifid hanteert uiterste termijnen voor het indienen klachten (zie het Reglement Geschillencommissie Kifid op www.kifid.nl) .
De contactgegevens van het Kifid zijn: Postbus 93257, 2509 AD Den Haag of consumenten@kifid.nl.
Klager kan er ook voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de bevoegde civiele rechter.

Wij zijn aangesloten bij het Kifid, AFM vergunningsnummer: 12007881. De uitspraak van het Kifid is voor ons bindend. Dit betekent dat wij de inhoud van de uitspraak zullen opvolgen.

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;s - 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.