

Interne klachtenprocedure Assurantiekantoor Lentjes en Zn.

Klacht.

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen; altijd schriftelijk, voorzien van NAW gegevens relatie, omschrijving van de klacht, handtekening van relatie en de datum. U kunt een voorbeeld klachtenbrief gebruiken om de klacht aan ons kenbaar te maken.

Klacht registeren.

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

Klachtregistratienummer;

Datum binnenkomst klacht;

NAW gegevens relatie;

Klachtgegevens (polisnummer, medewerker);

Behandelaar van de klacht, functie en omschrijving klacht;

Standpunt en motivatie;

Datum standpunt en datum versturen aan klager;

Relevante documenten;

Relatie berust in beslissing ja/nee;

Eventuele verdere stappen en uitkomst daarvan;

Wijze van uitvoeren van de uitkomst;

Datum afsluiten klacht;

Als de klacht is afgehandeld wordt de klacht met het begeleidingsformulier gearhiveerd in het relatiedossier. Via het klachtenregister kan men de klacht terugvinden. De klacht wordt minimaal 1 jaar bewaard.

Bevestigingsbrief.

De relatie wordt schriftelijk/per mail geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen verstuurd. In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen.

Toelichting interne klachtenprocedure.

Vermelding van de verwachte afwikkelingstermijn (10 werkdagen)

Informatie aangesloten geschilleninstantie.

Behandeling van de klacht.

De behandeling ziet er als volgt uit:

Bestuderen dossier.

Nadere informatie bij relatie. Het verzamelen van nadere informatie en toelichting van de relatie. Formuleren van een helder en duidelijk standpunt rekening houdend met de verzamelende gegevens.

Schriftelijk vastlegging standpunt. Vastleggen van het standpunt op het klacht begeleidingsformulier.

Schriftelijk communicatie besluit.

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk aan de relatie meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. In deze brief wordt ook aangegeven aan welke instantie de relatie zich kan wenden indien hij het oneens is met de beslissing.

U gaat akkoord.

Twee dagen na het versturen van de beslissingsbrief wordt relatie (telefonisch of per e-mail) benaderd om te informeren of deze met de beslissing akkoord gaat.

Indien de relatie niet tevreden is met de beslissing en de klacht voorlegt aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) zal Assurantiekantoor Lentjes en Zn. volledige medewerking verlenen.

Ons kantoor is aangesloten bij Kifid en de uitspraak van Kifid is bindend.