

## **Klachtenprocedure Hoogenraad Verzekeringsadviseurs**

De mensen van Hoogenraad Verzekeringsadviseurs doen elke dag hun uiterste best om de relaties van het kantoor zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn en een klacht hebben over de dienstverlening van ons kantoor en u wilt dit formeel melden dan vragen wij u om dit schriftelijk aan ons kenbaar maken. De directie zal uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven interne klachtenprocedure:

### **1 Voorwaarden indienen van een klacht**

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze aan een aantal voorwaarden voldoen; altijd schriftelijk, voorzien van NAW gegevens relatie, omschrijving van de klacht, handtekening van relatie en de datum.

### **2 Klachtenregister**

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

- Klacht registratie nummer (klantnummer gevolgd door een volgnummer);
- Naam, adres, postcode en woonplaats relatie, telefoonnummer en relatiekenmerk;
- De omschrijving van de klacht;
- De datum van binnenkomst, de bevestigingsbrief en het standpunt.

### **3 Klacht begeleidingsformulier**

Naast het klachtenregister wordt er voor elke klacht een eigen klacht begeleidingsformulier aangemaakt. Op dit formulier worden onderstaande gegevens ingevuld.

- Klacht registratienummer;
- Datum binnenkomst van de klacht;
- NAW gegevens van de relatie;
- Klachtgegevens (polisnummer, naam medewerker);
- Behandelaar van de klacht, zijn / haar functie en de omschrijving van de klacht;
- Standpunt en motivatie;
- Datum standpunt en de datum van versturen aan klager;
- Alle relevante documenten;

- Berust de klager in de beslissing ja / nee;
- Eventuele verdere stappen en de uitkomst daarvan;
- Wijze van uitvoering van de uitkomst;
- Datum van afsluiten van klacht.

Als de klacht is afgehandeld zal de klacht met het klacht begeleidingsformulier gearchiveerd worden in het relatiedossier. Via het klachtenregister kan men de klacht in het administratiesysteem van Hoogenraad Verzekeringsadviseurs terugvinden. De klacht wordt na afhandeling minimaal één jaar bewaard.

#### **4 Bevestigingsbrief**

De relatie wordt schriftelijk (middels de standaard bevestigingsbrief) 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 van de interne klachtenprocedure;
- Vermelding van de verwachte afwikkelingstermijn (10 werkdagen);
- Informatie over de aangesloten geschilleninstantie.

#### **5 Behandeling van de klacht**

De behandeling ziet er als volgt uit:

- Bestuderen van het dossier.
- Nadere informatie verkrijgen bij de relatie. Het verzamelen van nadere informatie en de toelichting van de relatie.
- Formuleren van het standpunt. Het formuleren van een helder en duidelijk standpunt rekening houdend met de verzamelde gegevens.
- Schriftelijke vastlegging van het standpunt. Vastleggen van het standpunt op het klacht begeleidingsformulier.

#### **6 Schriftelijke communicatie besluit**

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

#### **7 U gaat akkoord?**

Twee dagen na het versturen van deze beslissingsbrief wordt relatie (per email of telefonisch) benaderd om te informeren of de relatie met de beslissing akkoord gaat. Indien relatie niet tevreden is met de beslissing en besluit de klacht voor te leggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) zal Hoogenraad Verzekeringsadviseurs volledige medewerking verlenen.