



Klachtenprocedure Zeker in Sport BV

Definitie klacht

Onder een klacht verstaan wij alle uitingen van ontevredenheid ten aanzien van de door ons geleverde diensten en/of producten. Wij besteden voortdurend grote zorg aan kwaliteit van onze dienstverlening en doen ons uiterste best onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat een klant niet helemaal tevreden is. Als dat zo is horen wij dat graag want klachten over onze dienstverlening nemen wij altijd zeer serieus!

Wij voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat: klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de klanttevredenheid en de kwaliteit van onze dienstverlening; wij voldoen aan de wettelijke eisen ingevolge de Wet financieel Toezicht (WfT)

Verschillende klachtsoorten (door klachtbehandelaar te registreren en te behandelen)

- *Signaalklacht*; Klant geeft een punt van kritiek door waarop geen speciale klachtbehandeling hoeft te worden gestart, zoals een door de klant gegeven signaal ter verbetering van de dienstverlening.
- *Reguliere klachtuiting*; Alle uitingen van ontevredenheid ten aanzien van de door ons geleverde diensten en/of producten
- *Directieklacht*; Uiting van ontevredenheid gericht aan de directie.

Wijze van indienen van een klacht

Klachten moeten altijd schriftelijk worden ingediend. Dit kan zowel per mail naar info@zekerinsport.nl, of per brief naar:

Zeker in Sport BV
T.a.v. de directie
Orteliuslaan 1041
3528 BE Utrecht

In de klachtmelding dienen de volgende zaken te worden omschreven:

- naam, adres en woonplaats van de klant
- het product, inclusief het eventuele polisnummer, waarover de klacht gaat,
- de aard van de klacht,
- wat de klant van ons verwacht

Coördinatie en behandeling van een klacht

De klachtbehandelaar registreert de klacht in de klachtregistratie. Indien er voor de klacht relevante informatie ontbreekt, zal de klachtbehandelaar deze bij de klant opvragen in de ontvangstbevestiging.

Ontvangstbevestiging

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt door de klachtbehandelaar aan de klant schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. De ontvangstbevestiging wordt door de klachtbehandelaar opgeslagen.

In de bevestiging dient onderstaande informatie te worden opgenomen;

- de datum waarop de klacht is ontvangen;
- een korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
- de wijze waarop wij de klacht gaan onderzoeken;
- de termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klant zal worden opgenomen (in beginsel trachten wij elke klacht binnen maximaal 1 maand af te handelen);
- de naam van degene die de klacht in behandeling heeft;
- de wijze waarop wij voor verdere contacten over de klacht door de klant benaderd kunnen worden;
- eventuele opvraag van missende informatie.

Klachtbehandeling

De klachtbehandelaar bespreekt de klacht met de betrokken adviseur en/of de teamleiding op welke wijze de klacht kan worden opgelost. Ook kan de klachtbehandeling inhouden dat er contact wordt opgenomen met een verzekeraar om de klacht te bespreken. De klachtbehandelaar heeft het klantcontact en bespreekt de klacht met de klant en lost de klacht (zo mogelijk) op.

Reactietermijnen

De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor het bewaken van de reactietermijnen en de berichtgeving naar de klant. Indien de afgesproken reactietermijn niet wordt gehaald, dient de klant hiervan op de hoogte te worden gesteld. Deze statusmelding, met hierin de nieuwe verwachte reactietermijn, wordt ook door de klachtbehandelaar opgeslagen in de klachtmap.

Geboden klachtoplossing c.q. genomen beslissing

De klant wordt door de klachtbehandelaar op de hoogte gesteld over de uitkomst van de klachtbehandeling. De uitkomst zal in de eerste instantie telefonisch plaatsvinden en daarna schriftelijk worden bevestigd. Tenzij een klant heeft aangegeven enkel schriftelijk, digitaal te willen worden geïnformeerd. De schriftelijke bevestiging van de klachtoplossing wordt door de klachtbehandelaar opgeslagen in de klachtmap.

Wanneer er in de klachtoplossing wordt verwezen naar het KiFiD, wordt dit door klachtbehandelaar opgenomen in de klachtregistratie.



Vervolgstappen

Indien de klachtenprocedure niet tot een voor de klant bevredigende oplossing leidt, heeft de klant mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). De klant moet de klacht indienen binnen drie maanden na dagtekening van de brief waarin wij ons definitieve standpunt over de klacht kenbaar hebben gemaakt.

Verdere Informatie kan de klant vinden op de website www.kifid.nl. Kifid Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG Telefoon 0900-3552248

Archivering

Elk klachtendossier wordt 5 jaar bewaard, te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie, dan wordt het klachtendossier bewaard tot 5 jaar nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

Structurele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.