

# Richtlijnen interne klachtenbehandeling

april 2007



VERBOND VAN VERZEKERAARS

## Vooraf

Stel vast wie binnen de onderneming verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten (verder in dit document te noemen 'de klachtverantwoordelijke'). De klachtverantwoordelijke is, zo de aard en de omvang van de onderneming dit toelaten, niet dezelfde persoon als degene die het dossier beheert waarop de klacht betrekking heeft.

Dit kan bijvoorbeeld een speciale klachtenfunctionaris zijn, maar de meest optimale situatie ontstaat wanneer een intern klachtenbureau wordt opgericht waaraan de directie zich heeft gecommitteerd, of onder verantwoordelijkheid van de directie. De samenstelling van dit bureau is afhankelijk van de grootte van de onderneming, maar een multidisciplinaire samenstelling heeft de voorkeur.

Schep duidelijkheid over de definitie van een klacht.

Bijvoorbeeld: "Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener."

Formuleer een klachtdossier, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- De NAW-gegevens van de klager;
- De indieningsdatum van de klacht;
- De naam van de klachtverantwoordelijke;
- Een omschrijving van de klacht;
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

De beschrijving van de klachtbehandeling ziet niet op het aanhangig maken van de klacht bij en de verdere behandeling door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Stel aan alle personen die binnen de onderneming betrokken zijn bij de afhandeling van klachten van consumenten een beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klachten.

Informeer klanten vooraf over de interne klachtenprocedure en beroepsmogelijkheden. Geef daarbij expliciet aan dat de klant pas bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening terecht kan nadat een klager de interne klachtenprocedure van de onderneming heeft doorlopen.

Vooraf kan bijvoorbeeld zijn: in de voorwaarden.

## Procedure

### Indiening klachten

Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de onderneming. Draag er zorg voor dat de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terecht komt.

Geef de klager te allen tijde inzage in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens.

Andere dan de minimaal voorgeschreven gegevens hoeven zich niet altijd te lenen voor inzage.

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 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.

### **Afhandeling klachten**

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 klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- Legt het standpunt vast in het klachtdossier.

\*Zo de aard van de onderneming dit toelaat

### **Geschilbeslechting**

#### **Onderneming beschikt over een formele interne vervolprocedure**

Wijs de klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt op de formele interne vervolprocedure. Wijs de klager in geval van een blijvend geschil erop dat hij binnen drie maanden een klacht kan indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie).

Met een blijvend geschil wordt een geschil bedoeld dat ook na het doorlopen van de interne vervolprocedure nog niet is opgelost.

#### **Onderneming beschikt niet over een formele interne vervolprocedure**

Geef de klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt gelegenheid tot het geven van een reactie. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, wijs de klager er dan op dat hij binnen drie maanden een klacht kan indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie).

Het moment van 'sluiting van de standpuntwisseling' is geen statisch gegeven. Dit kan bijvoorbeeld na twee of drie keer over en weer reageren het geval kan zijn. Doel van dit deel van bovenstaande bepaling is om, uiteraard binnen de perken, gelegenheid te bieden de klacht nog onderling op te lossen en een (te) snelle gang naar KiFiD te voorkomen.

Let op! De Ombudsman richt zich in zijn communicatie met de financiële dienstverleners tot de directie van de betreffende onderneming. Zorg ervoor dat het ook de directie is die namens uw onderneming reageert.

Aanbevolen wordt bij verwijzing naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening de klager (indien van toepassing) uw AFM-vergunningnummer mee te geven. Dit ter bespoediging van de administratie bij KiFiD.

### **Beheer**

Bewaar de gegevens uit het klachtendossier gedurende de periode van ten minste 1 jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld.

Aanbevolen wordt alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten centraal te registreren.

Aanbevolen wordt een jaarverslag op te stellen met daarin alle klachten en een analyse daarvan, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie, werkwijze en producten van de onderneming.