

Klachtenprocedure.

Definitie klacht

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van de Gevolmachtigde Agent of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van de Gevolmachtigde Agent werkzaamheden heeft verricht.

Schriftelijke indiening van klachten

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief moet gericht worden aan de directie van ons volmachtbedrijf. Uw klacht per mail kunt u versturen naar cvannugteren@axi-plan.nl. Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.

Coördinatie en behandeling van klachten

Als klachtencoördinator hebben wij Cees van Nugteren (directeur) aangesteld, die uw klacht behandelt. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak. In sommige gevallen dragen wij de behandeling van uw klacht over aan de betreffende verzekeraar (volmachtgever).

Bevestiging aan klager

U ontvangt binnen 7 dagen een bevestiging.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

De inhoudelijke behandeling van de klacht door onze directie of de volmachtgever wordt binnen 14 dagen afgerond. U ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen, wordt u gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid.

Vervolgstappen

Kifid

Binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie heeft gekregen, kunt u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen. (Dit geldt niet voor een klacht over ziektekosten). Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk om binnen drie maanden na het advies van Ombudsman, de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. Accepteert u de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kunt u de klacht onder voorwaarden bij

de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend. Meer informatie staat op www.kifid.nl.

Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

509 AG Den Haag

Telefoon: (070) 333 89 99

Internet : www.kifid.nl