

## **INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u onverhoopt toch een klacht heeft over de dienstverlening van ons kantoor, dan kunt u dit schriftelijk aan ons kenbaar maken. Wij zullen uw klacht in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven interne klachtenprocedure.

### **Vaststelling van de klacht**

Om welke klachten gaat het?

Onder een klacht wordt in deze verstaan iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en welke niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan duidelijk is dat de melding indringender aandacht vraagt van ons kantoor.

### **Stappenplan**

Welke stappen dienen door u ondernomen te worden?

#### Stap 1:

U wordt verzocht uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen, liefst zowel per post als per email.

U wordt verzocht uw klacht in ieder geval te voorzien van uw NAW-gegevens (incl. mailadres), de omschrijving van uw klacht, uw handtekening en de datum van verzending van uw klacht.

Indien u een klacht wilt indienen, neem dan contact op met onze klachten coördinator:

Prettig Pensioen BV

Postbus 22

9422 ZG Smilde

info@prettigpensioen.nl

#### Stap 2:

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

- uw NAW-gegevens;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- de klachtgegevens (zoals polisnummer);
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- overige relevante documenten

## Stap 3:

Wij stellen u schriftelijk (via de standaard bevestigingsbrief) op de hoogte van onze ontvangst van de klacht en de datum waarop deze in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen 5 werkdagen nadat de klacht door ons is ontvangen per email en per post verstuurd. In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen:

- Toelichting / uiteenzetting van onze interne klachtenprocedure;
- Vermelding van de verwachte termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie zal worden gegeven (tussen de 10 en 20 werkdagen, afhankelijk van de omvang van de klacht en het benodigde onderzoek);
- Informatie over de aangesloten geschillencommissie

## Stap 4:

Bij het in behandeling nemen van uw klacht doorlopen wij intern de volgende actiepunten:

- Bestudering van het dossier;
- Inwinnen van nadere informatie. Zoals het vragen van een nadere toelichting van de klacht. Tevens kan in deze fase worden geverifieerd of en zo ja hoe de klacht voor een groot gedeelte reeds op te lossen valt;
- Vervolgens formuleren wij ons standpunt (schriftelijk). Dit doen wij op een zo duidelijk en eenvoudig mogelijke manier.

## Stap 5:

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk (per email en per post) aan u meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. Ook wordt aangegeven tot welke instantie u zich kunt wenden indien u het oneens bent met de beslissing.

## Stap 6:

Binnen 5 werkdagen na het versturen van de beslissingsbrief, zullen wij contact met u opnemen (telefonisch of per e-mail), om te informeren of u met ons standpunt in kunt stemmen/ met onze beslissing akkoord kunt gaan.

Kunt u zich in ons standpunt vinden en akkoord gaan met onze beslissing, dan sluiten wij het klachtendossier af onder vermelding van uw akkoord en de datum waarop dat is bereikt.

Stemt u onverhoopt niet in met onze beslissing, dan kunt u de klacht binnen 3 maanden na ontvangst van onze beslissingsbrief, voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFiD). Ons kantoor zal volledig medewerking verlenen. Wij zullen uw besluit om u tot de KiFiD te wenden alsmede de uiteindelijke beslissing toevoegen aan het klachtendossier.