

# **KLACHTENPROCEDURE IKINK & KOENDERS BV**

## **Vooraf:**

Indien u een klacht heeft over onze financiële dienstverlening kunt u deze richten aan de directie van Makelaars-en Assurantiekantoor Ikink-Koenders BV.

## **A. Procedure klachten**

### **1. Doel**

Duidelijkheid scheppen over indiening, afhandeling, beheer en geschillen betreffende klachten van klanten.

### **2. Omschrijving klacht**

*Elke ( schriftelijke ) melding van een klant waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door de financiële dienstverlener.*

### **3. Klacht-indiening**

3.1. Klachten worden mondeling of schriftelijk ingediend bij een medewerker van de organisatie. Bij mondelinge cq telefonische indiening wordt door de betreffende medewerker een schriftelijke versie opgemaakt (aan de hand van het klachtinventarisatieformulier), die wordt doorgestuurd naar de directie.

3.2. De financiële dienstverlener hanteert een klachtinventarisatieformulier waarop o.a. wordt aangegeven:

- \* NAW-gegevens klager
- \* Datum indiening klacht
- \* Vertrouwelijkheid ja/nee
- \* Aard van de klacht
- \* De naam van de verantwoordelijke die de klacht in behandeling heeft genomen
- \* de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- \* de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- \* Status klacht

3.3. Klager wordt schriftelijk geïnformeerd over het feit dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen *drie weken* een schriftelijke reactie ontvangt.

3.4. Vertrouwelijke klachten worden opgenomen in een gesloten dossier dat in een afgesloten kast wordt bewaard.

3.5. Niet-vertrouwelijke klachten worden opgenomen in:

- een centrale klachtenmap (evt. geautomatiseerd systeem)
- het dossier van de klant

#### **4. Klacht-afhandeling**

a. De medewerker waar de klacht binnenkomt verwerkt deze op een klachtinventarisatieformulier en meldt de klacht onmiddellijk bij de directie.

b. De verantwoordelijke onderzoekt de klacht op juistheid eventueel na overleg met de betrokken medewerker(s) en/of klager.

c. De *directie* neemt een standpunt in:

- de klacht is (gedeeltelijk) gegrond;
- de klacht is ongegrond;

d. De klager wordt schriftelijk of via een persoonlijk gesprek binnen *drie* weken geïnformeerd over het standpunt van de financiële dienstverlener. Dit standpunt dient ook gemotiveerd te zijn.

4.1. Acties indien een klacht gegrond is:

- de klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout;
- zorgen voor onmiddellijk nakoming (indien mogelijk);
- aanbieden om eventuele schade te vergoeden;
- indien nodig de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar inschakelen.

4.2. Indien een klacht ongegrond is:

- de klager eventueel de mogelijkheid bieden om hiertegen bezwaar aan te tekenen;
- klacht opnieuw beoordelen eventueel in overleg met meerdere directieleden cq leidinggevenden; of
- klager doorverwijzen naar het externe en onafhankelijke centrale klachteninstituut.

Bovengenoemd besluit wordt schriftelijk vastgelegd op het klachtinventarisatieformulier door de verantwoordelijke voor de klachtbehandeling, die ook de klager schriftelijk van het besluit op de hoogte zal brengen.

#### **5. Klachtenbeheer**

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of klachten die zijn afgehandeld zullen centraal worden geregistreerd. Jaarlijks zal een overzicht worden opgesteld van alle klachten en hun afhandeling. De klager kan te allen tijde inzage krijgen in het dossier van zijn klacht.

#### **6. Geschillen**

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, zal in een gesprek getracht worden alsnog tot overeenstemming te komen. Bij een blijvend geschil zal klager worden meegedeeld dat hij een klacht kan indienen bij het KIFID.

#### **7. Samenvatting procedure**

Klager : - Dient klacht in  
Medewerker : - Neemt klacht in ontvangst, schriftelijk of mondeling en vult klachteninventarisatieformulier in;  
- Stuurt formulier naar de directie voor klachtbehandeling.

Directie

- : - Neemt klacht in ontvangst;
- Draagt zorg voor algemene afhandeling van de klacht;
- Verzorgt schriftelijke reactie binnen twee weken;
- Beheert klachtenadministratie;
- Zorgt voor jaaroverzicht.

Tolkamer, 1 juli 2009