

NVGA MODEL KLACHTENPROCEDURE EN RAPPORTAGE

Definitie klacht

Een klacht is een formeel kenbaar gemaakte uiting van ontevredenheid over een geleverde dienst of een bejegening van de Gevolmachtigde Agent of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van de Gevolmachtigde Agent werkzaamheden hebben 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 het volmachtbedrijf.

Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.

Coördinatie en behandeling van klachten

De Gevolmachtigde Agent stelt een klachtencoördinator aan. De Gevolmachtigde Agent legt in de klachtenprocedure vast door wie de klacht wordt behandeld. Dat kan de directie zijn maar ook een speciale klachtencommissie. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

Bevestiging aan klager

De klager ontvangt binnen 2 dagen een bevestiging. Klager wordt gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid, wanneer het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

De inhoudelijke behandeling van de klacht door de directie of speciale klachtencommissie wordt binnen 14 dagen afgerond. Klager ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt klager gewezen op de mogelijke vervolgstappen.

Vervolgstappen

Kifid

Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen van de Gevolmachtigde Agent, kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen.

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. Uitzonderingen daargelaten, moet dan wel meer dan € 100,- in het geding zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-.

Accepteert klager de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan 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
2509 AG Den Haag
Telefoon: (070) 333 89 99
Internet : www.kifid.nl

Klachtenrapportage

Eenmaal per jaar stelt de Gevolmachtigde Agent ten behoeve van de volmachtgevers een klachtenrapportage op. De klachtenrapportage over een kalenderjaar wordt verstrekt in het eerste kwartaal van het volgende jaar.

Naam Gevolmachtigde Agent	
Naam Klachtencoördinator	
Kalenderjaar	
Datum klachtenrapportage	

Uitkomst klachten naar indiener	Totaal	Nog niet afgehandeld	Afgehandeld door*	Tijdige reactie**
Verzekeringnemer/verzekerde				
Tegenpartij				
Bemiddelaar				
Expert/Taxateur/Inspecteur				
Kifid/Ombudsman				
Overig				

Uitkomst klachten naar onderwerp	Totaal	Nog niet afgehandeld	Afgehandeld door*	Tijdige reactie**
Hoogte premie				
Polisvoorwaarden				
Incasso				
Excasso				
Afhandeling schade				
Administratief				
Expertise/Taxatie/Inspectie				
Deskundige dienst				

Klacht heeft betrekking op	Totaal	Nog niet afgehandeld	Afgehandeld door*	Tijdige reactie**
Performance gevolmachtigde				
Performance maatschappij				
Performance derden				

* Afgehandeld door Gevolmachtigde of maatschappij

** Tijdige reactie is binnen 14 dagen bericht naar klager

Klachteninventarisatie

Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.