Klachtenprocedure

Polat Verzekeringen & Hypotheken
Atlantastraat 63
2548JL Den Haag

Definities

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

a) Polat verzekeringen & Hypotheken: De financiële dienstverlener
b) De klager: Degene die een klacht indient en /of diens gemachtigde
c) Klacht: Elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht.
d) Medewerker: Een ieder die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlenging verricht.

Melding aan directie

Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd worden terstond te kennis gebracht van de directie.

Klachten dossier

Voor elke klacht wordt door de directie een speciaal klachtendossier gemaakt.

Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt de consument schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht
- Wijze waarop de directie de klacht gaat onderzoeken
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel dient getracht te worden elke klacht binnen maximaal 6 weken af te handelen
- Naam lid directie die de klacht in behandeling heeft
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door de klager benaderd kan worden.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt terstond de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar,

Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken, informeert de directie betrokken over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het klachtdossier gevoegd.

Beoordeling

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien de directie klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minimaal de volgende gegevens

- de datum waarop de klacht werd ontvangen
- korte omschrijving van de klacht
- informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen.
- Resultaten van het onderzoek die de directie naar aanleiding van het onderzoek heeft ingesteld.
- Het oordeel van de directie over de klacht van de klager.
- De eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting klager zal ondernemen.
- Mogelijkheid om over het standpunt van de directie te communiceren.
- Informatie over de geschillencommissie waartoe de klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.

Structurele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien de klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot 12 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.