

Interne klachtenprocedure financieel dienstverlener

1. Doel en wettelijke basis

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe **Venendaal Verzekeringen en Hypotheken** klachten van klanten behandelt. De procedure is opgesteld conform artikel 4:17 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de vereisten van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Doel van deze procedure is: - het zorgvuldig, transparant en tijdig behandelen van klachten; - het herstellen van vertrouwen van klanten; - het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

2. Begripsbepalingen

Financiële dienstverlener

Venendaal Verzekeringen en Hypotheken.

Klager

De klant die een klacht indient, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde.

Klacht

Elke uiting van ontevredenheid van een klant over de dienstverlening, advisering, bemiddeling of uitvoering van een overeenkomst door de financiële dienstverlener.

Medewerker

Iedere persoon die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden verricht.

3. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door: - klanten van de financiële dienstverlener; - hun wettelijk vertegenwoordigers of gemachtigden.

Klachten van derden zonder (voormalige) klantrelatie worden niet in behandeling genomen.

4. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Klachten kunnen worden ingediend via:

- E-mail: info@venendaal.nl
- Post:
Weverstraat 47
6862DK Oosterbeek
- Telefonisch: 026 3332600

De klant wordt verzocht de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en relevante documenten mee te sturen.

5. Interne melding en verantwoordelijkheid

Alle uitingen die als klacht kunnen worden aangemerkt, worden onverwijld gemeld bij de directie. De directie is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.

Voor iedere klacht wordt een afzonderlijk klachtdossier aangelegd.

6. Ontvangstbevestiging

Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. Deze bevat minimaal: - de datum van ontvangst; - een korte omschrijving van de klacht; - de wijze waarop de klacht zal worden onderzocht; - de verwachte termijn van afhandeling (in beginsel uiterlijk 6 weken); - de contactgegevens van de behandelend functionaris.

7. Onderzoek en wederhoor

De directie onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt deze hierover geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld te reageren (wederhoor). Van deze reactie wordt een schriftelijke vastlegging gemaakt en toegevoegd aan het klachtdossier.

Indien de klacht (mogelijk) kan leiden tot een aansprakelijkstelling, wordt de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar onverwijld geïnformeerd. Verdere stappen vinden plaats in overleg met deze verzekeraar.

8. Termijn van afhandeling

De financiële dienstverlener streeft ernaar de klacht binnen **6 weken** na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager tijdig geïnformeerd over de reden van vertraging en de nieuwe afhandelingstermijn.

9. Standpunt en reactie

De klager ontvangt een schriftelijke reactie waarin ten minste wordt opgenomen: - de datum van ontvangst van de klacht; - een samenvatting van de klacht; - de resultaten van het onderzoek; - het standpunt van de financiële dienstverlener; - eventuele maatregelen of oplossingen; - de mogelijkheid om nader overleg te voeren.

10. Externe geschillenregeling (Kifid)

Indien de klager het niet eens is met het standpunt van de financiële dienstverlener, kan hij of zij de klacht voorleggen aan het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**.

De klacht kan pas bij Kifid worden ingediend nadat deze interne klachtenprocedure volledig is doorlopen.

Contactgegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Website: www.kifid.nl

11. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. Klachtdossiers worden minimaal **5 jaar** bewaard na afhandeling van de klacht of, indien van toepassing, na afronding van een procedure bij Kifid.

12. Structurele verbetermaatregelen

Na afhandeling van iedere klacht beoordeelt de directie of maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen. Eventuele verbetermaatregelen worden vastgelegd.

13. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 01-01-2024.

Versie: 2.0

Vastgesteld door: Directie Venendaal Verzekeringen en Hypotheken