

Klachtenprocedure

Klagen mag

Wij willen onze klanten, relaties en medewerkers altijd zo goed mogelijk van dienst zijn. Voldoet onze dienstverlening of samenwerking niet naar jouw wens? Maak dit dan direct bespreekbaar bij de betreffende medewerker of met jouw contactpersoon.

Klachten willen wij snel en naar tevredenheid opgelost hebben. Als de oplossing voor jou niet bevredigend is, dan kun je een schriftelijke klacht indienen bij onze klachtencommissie via relatiebeheer@helderoverpensioen.nl. Met jouw klacht willen wij onze dienstverlening verbeteren en helpen aan een hogere klanttevredenheid.

Binnen 3 werkdagen ontvang je een bevestiging van jouw klacht en welke stappen we gaan ondernemen. De klachtencoördinator zet de interne klachtenprocedure in gang. Na een overleg met (betrokken) medewerkers ontvang je uiterlijk binnen 14 dagen een inhoudelijk reactie op de klacht. Mocht het niet lukken binnen 14 dagen te reageren, dan word je in ieder geval geïnformeerd over de reden daarvan.

Het volledig gevolgde traject en alle gevoerde correspondentie wordt gedetailleerd vastgelegd in het dossier 'Klachtenbehandeling'. Deze gegevens worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Wij waarderen het zeer dat je ons laat weten wanneer je een klacht hebt. Wij nemen gegronde klachten mee naar de toekomst en doen ons uiterste best herhaling te voorkomen. Wij proberen van onze fouten te leren en nemen de klacht daarom altijd serieus.

Kifid

Wij gaan er alles aan doen om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer het toch niet lukt om tot een gezamenlijke oplossing te komen dan kun je als consument de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Je moet dit doen binnen een jaar nadat je de klacht bij ons hebt voorgelegd of binnen drie maanden nadat je een definitieve reactie van ons hebt gekregen; de langste van deze termijnen is geldig.

Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.009698.

Gegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële
Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99
Website: www.kifid.nl