

INTERNE KLACHTENREGELING

1. Introductie

Dit document bevat de interne klachtenregeling van PURE B.V. (hierna: PURE e/o de onderneming) en is bedoeld om duidelijkheid te verschaffen omtrent de te volgen procedure in geval van klachten van klanten richting iedereen binnen de onderneming die betrokken is bij de afhandeling van dergelijke klachten.

In de respectievelijke verzekeringsvoorwaarden van de door PURE aangeboden producten is vastgelegd op welke wijze klanten een klacht kunnen indienen en welke beroepsmogelijkheden zij hebben, nadat de interne klachtenprocedure van de onderneming is doorlopen.

2. Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van PURE.

3. Klachtverantwoordelijke

Binnen de onderneming treedt de Directie op als klachtverantwoordelijke en beheert vanuit die hoedanigheid het klachtdossier. De behandeling van de klacht is erop gericht om een procedure via het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te voorkomen of in ieder geval om de kans op een dergelijke procedure te verkleinen.

4. Klachtdossier

Na ontvangst van een klacht wordt een klachtdossier samengesteld. Dit dossier bevat ten minste:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld).

5. Procedure

Indiening klachten

Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de onderneming. De klacht dient vervolgens zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terecht te komen.

De klager krijgt op diens verzoek te allen tijde inzage in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens.

Andere dan de minimaal voorgeschreven gegevens hoeven zich niet altijd te lenen voor inzage.

De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij/zij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten), dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

Blijkt voornoemde termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van de termijn) schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Afhandeling klachten

De klachtverantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe);
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

6. Geschilbeslechting

De klachtverantwoordelijke geeft de klager die niet akkoord gaat met het ingenomen standpunt gelegenheid tot het geven van een reactie. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, dan wijst de klachtverantwoordelijke klager er op dat hij binnen drie maanden een klacht kan indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (kortweg: Kifid, bestaande uit de Ombudsman en de Geschillencommissie).

7. Beheer

Het klachtdossier wordt gedurende de periode van ten minste 1 jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld bewaard.

Alle klachten - ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn en afgehandelde klachten – worden binnen de onderneming centraal geregistreerd en beheerd.

Na afloop van ieder jaar wordt een jaarverslag opgesteld met daarin alle klachten en een analyse daarvan, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van de organisatie, werkwijze en producten van de onderneming.