

Inhoud

Klachtenprocedure	2
1. Definities.....	2
Melior Verzekeringen	2
Klager	2
Klacht	2
Klachtenfunctionaris	2
Klachteninventarisatieformulier	2
2. Indienen van een Klacht.....	2
3. Behandeling van een Klacht	3
4. Afhandeling van de Klacht	3
5. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening	3
6. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.....	4
7. Toezicht en Beheer	4
8. Klachten over de advocaat in dienstbetrekking	4

Klachtenprocedure

Versie 2.0 – datum 5-11-2018

Melior Verzekeringen streeft er naar haar klanten zo goed mogelijk te informeren. Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie mag verwachten.

1. Definities

De in deze klachtenprocedure begrippen hebben de volgende betekenis.

Melior Verzekeringen

De financiële dienstverlener.

Klager

Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Klacht

Elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een Klacht.

Klachtenfunctionaris

Een door de financiële dienstverlener aangewezen persoon die niet direct betrokken is geweest bij de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft en de Klacht dient te beoordelen.

Klachteninventarisatieformulier

Het formulier dat door de Melior Verzekeringen wordt gebruikt ter afhandeling en registratie van de klacht. Hierop worden de volgende gegevens vermeld.

- Naam
- Adres
- Postcode en woonplaats
- Telefoonnummer(s)
- E-mailadres
- Aard van de Klacht
- De naam van de medewerker die Klacht in behandeling heeft genomen
- Betrokken adviseur of behandelaar
- De datum waarop de Klacht is ontvangen
- Naam Klachtenfunctionaris

2. Indienen van een Klacht

Er kan op verschillende manieren een melding van Klacht worden gedaan:

Rechtstreeks aan de directie of het directiesecretariaat
Direct op de afdeling
Bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

De melding kan op de volgende manieren worden gedaan:

1. Mondeling / telefonisch
2. Schriftelijk
3. E-mail

U kunt uw Klacht sturen naar:

Melior Verzekeringen
T.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 314
7570 AH Oldenzaal

schade@meliorverzekeringen.nl

Om uw Klacht zo snel mogelijk in behandeling te kunnen nemen vragen wij u de volgende zaken te vermelden:

- Uw naam, adres en woonplaats
- Een eventueel referentienummer, hypotheeknummer, polisnummer of rekeningnummer
- Wanneer u de Klacht per brief in dient, dan vragen wij u de datum van het versturen op de brief te vermelden
- Een beschrijving van uw Klacht
- Eventuele relevante kopieën van documenten die de Klacht kunnen verduidelijken

3. Behandeling van een Klacht

Binnen 48 uur na ontvangst van de Klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

4. Afhandeling van de Klacht

In beginsel dient getracht te worden de Klacht binnen maximaal 6 weken af te handelen.

Uw Klacht wordt beoordeeld door de Klachtenfunctionaris. Zo kunt u erop rekenen dat uw Klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

De Klachtenfunctionaris kan u tijdens de beoordeling om extra informatie vragen. Wanneer nodig zullen wij externe deskundigen raadplegen.

Wij doen er alles aan om uw Klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

5. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw Klacht, dan kunt u binnen drie maanden na behandeling, uw Klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. U kunt daarvoor het volgende adres gebruiken:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Pas wanneer de klachtenprocedure bij uw financieel dienstverlener heeft doorlopen, kan Kifid uw Klacht in behandeling nemen.

U kunt gratis uw klacht indienen bij de Geschillencommissie. Een procedure bij de Commissie van Beroep kost € 500,-

6. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de Klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkstelling dan wordt de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar door ons geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de Klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

7. Toezicht en Beheer

Binnen de Melior Verzekeringen is er een Klachtenfunctionaris die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure.

Voor elke ontvangen Klacht wordt een klachtendossier gemaakt. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw Klacht worden na afhandeling van de Klacht nog vijf jaar bewaard.

8. Klachten over de advocaat in dienstbetrekking

Voorgaande wijzen van indiening en wijze van behandeling van een Klacht zijn ook van toepassing indien de Klacht betrekking heeft op het functioneren en/of handelen van de advocaat in dienstbetrekking bij Melior Verzekeringen.

Voorts zal, in het geval de Klacht het functioneren en/of handelen van de advocaat in dienstbetrekking bij Melior Verzekeringen betreft, de betrokken advocaat in dienstbetrekking hiervan melding maken bij een externe Klachtenfunctionaris die belast is met de behandeling van Klachten in verband met het functioneren van de advocaat in dienst betrekking.

Deze externe Klachtenfunctionaris betreft een advocaat die geen werkzaamheden heeft verricht in het onderhavige dossier waarin de betrokken advocaat in dienstbetrekking werkzaamheden heeft verricht en waarop de klacht betrekking heeft.

De betrokken advocaat in dienstbetrekking zal eerst trachten samen met de Klager tot een oplossing te komen, al dan niet na raadplegen van de externe Klachtenfunctionaris. De externe Klachtenfunctionaris wordt in ieder geval bij de behandeling van de klacht betrokken indien de Klager dat wenst. De betrokken advocaat in dienstbetrekking zal de externe Klachtenfunctionaris op de hoogte houden van de behandeling van de Klacht.

De Klacht dient binnen zes weken nadat al de informatie noodzakelijk voor de beoordeling van de Klacht beschikbaar is, schriftelijk afgehandeld te zijn. De beslissing op de Klacht of de in overleg overeengekomen oplossing wordt door de externe Klachtenfunctionaris aan de indiener van de Klacht schriftelijk medegedeeld of bevestigd. De externe Klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat in dienstbetrekking zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht betreffende het functioneren en/of het handelen van de advocaat in dienstbetrekking.

Indien de Klacht over de advocaat in dienstbetrekking niet naar tevredenheid van de indiener wordt afgehandeld dan kan deze worden voorgelegd aan de civiele rechter. Ook is het mogelijk om een Klacht in te dienen bij de deken van de orde van advocaten in Overijssel:

<https://www.advocatenorde-overijssel.nl/2806/problemen-met-uw-advocaat.html>