

Interne klachtenprocedure NSkiV B.V.

Definitie klacht

Iedere melding van een lid omtrent de dienstverlening van de NSkiV B.V. , 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 de teleurstelling bij dit lid dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van NSkiV B.V.

Wijze van indienen van een klacht

Klachten moeten altijd schriftelijk worden ingediend. Dit kan zowel per mail naar verzekeren@wintersport.nl, of per brief naar:
NSkiV B.V.

T.a.v. de directie
Orteliuslaan 1041
3528 BE Utrecht

Coördinatie en behandeling van een klacht

Na binnenkomst van de klacht, zal een klachtdossier worden opgesteld. Hierin worden de volgende gegevens opgenomen:

- NAW gegevens van de klager
- Indieningsdatum van de klacht
- Naam van de klachtverantwoordelijke (directie)
- Omschrijving van de klacht
- Datum en wijze van afhandeling van de klacht
- Gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- Status van de klacht

De klager heeft – op verzoek – altijd inzicht in zijn klachtdossier.

Binnenkomst klacht en bevestiging

Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht, zal dit schriftelijk (voor zover mogelijk per email) aan de klager worden bevestigd. Tevens wordt hierin kenbaar gemaakt dat binnen zes weken (bij eenvoudige klachten), danwel binnen drie maanden (bij complexe klachten) een schriftelijke reactie van de directie volgt. *(NB model van gevolmachtigde heeft het over binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt).*

Is het niet mogelijk om binnen de gestelde termijn een inhoudelijk standpunt te bepalen, dan wordt de klager hierover tijdig schriftelijk op de hoogte gesteld met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Beoordeling van de klacht

De directie bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie. Zo nodig wordt ook informatie bij de klager ingewonnen. Op basis van het dossier en de argumenten van de klager, vormt de directie een standpunt.

(optioneel: vier ogen principe, willen we dat en zo ja, met wie?)

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt gemotiveerd. Een kopie van dit standpunt, inclusief motivering wordt in het klachtdossier opgenomen.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt de klager gewezen op de mogelijke vervolgstappen en de daarbij horende termijnen.

Vervolgstappen

Vanzelfsprekend krijgt de klager, die niet akkoord gaat met het ingenomen standpunt, de mogelijkheid om hier nog op te reageren. Als na maximaal 2 keer over en weer reageren blijkt dat er sprake blijft van een blijvend geschil, wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden een klacht kan indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Beheer

Het klachtdossier wordt tenminste 1 jaar bewaard, nadat de klacht door de directie is afgehandeld.