

Klachtenprocedure EBC Nederland

EBC Nederland streeft naar een correcte en transparante dienstverlening met een hoge kwaliteit. Het kan voorkomen dat u een klacht wilt indienen. In dit document kunt u lezen hoe u uw klacht kunt indienen en hoe de verdere procedure van afwikkeling verloopt.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken dat wij het belangrijk vinden om aan u, als gewaardeerde relatie, toegevoegde waarde te leveren. Uw klachten nemen wij dan ook serieus en zien wij als kans om onze toegevoegde waarde aan u te verhogen.

1. Indienen van een klacht

Uw klacht ontvangen wij graag schriftelijk en aangetekend van u. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen en af te wikkelen, vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- uw naam, adres en woonplaats
- een eventueel referentienummer en/of polisnummer
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Uw brief kunt u vervolgens zenden naar het volgende adres:

Employee Benefits Consultants Nederland (EBCN) B.V.
T.a.v. de directie
Postbus 20
2900 AA CAPELLE AAN DEN IJSSEL

2. Behandeling klacht

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over de persoon die uw klacht in behandeling heeft en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld.

Ons streven is om de klacht binnen 20 werkdagen af te wikkelen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Indien uw klacht betrekking heeft op de dienstverlening van een specifieke medewerker, dan wordt uw klacht beoordeeld door de manager van desbetreffende medewerker. Op deze wijze willen wij waarborgen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld en afgewikkeld.

3. Reactie op uw klacht

Tenzij anders bij u schriftelijk aangegeven, ontvangt u binnen 20 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Bij de afwikkeling van uw klacht streven wij ernaar om op objectieve basis de meest passende oplossing te bieden. Uiteraard kan het voorkomen dat u het niet eens bent met de geboden oplossing. In dat geval heeft u de mogelijkheid om u te wenden tot:

- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;
- De betreffende beroepsorganisatie (indien van toepassing);
- De burgerlijke rechter.

4. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Binnen 3 maanden na behandeling van uw klacht door EBC Nederland kunt u uw klacht ook voorleggen aan het KIFID. U kunt uw klacht sturen naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Voordat u de stap maakt naar het KIFID, dient u de klachtenprocedure van EBC Nederland te hebben doorlopen.

Binnen het KIFID zal uw klacht worden behandeld door de Ombudsman. De ombudsman zal de klacht beoordelen en een passende oplossing trachten te vinden met onze organisatie. Het bemiddelingsvoorstel van de Ombudsman is niet bindend. Voor dit bemiddelingsvoorstel zijn voor u ook geen kosten verbonden.

Indien u dat wenst kunt u na de bemiddeling van de Ombudsman uw klacht ook voorleggen aan de Geschillencommissie van het KIFID.

Uw klacht wordt door de Geschillencommissie alleen in behandeling genomen als het bedrag dat met de klacht gemoeid is, hoger is dan € 100,-.

Onderstaand treft u de aansluitgegevens van EBC Nederland aan:

Aansluitnummer KIFID: 300.005008
Aansluitnummer AFM: 12008164

5. Toezicht en beheer

Binnen EBC Nederland is er één directielid die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure.

Het dossier dat de gegevens bevat van de behandeling van uw klacht, wordt minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.