

KLACHTENREGLEMENT SCILDON

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
1.1	Klantbelang centraal	1
1.2	Klachtencommissie	1
2.	Wat is een klacht?	2
2.1	Soorten klachten	2
2.2	Klachtbehandeling	2
2.3	Kenbaar maken klacht	2
2.4	Voorbespreken klacht en ontvangstbevestiging	2
2.5	Beantwoording klacht	3
2.6	Nakomen afgesproken afhandelingstermijn	3
2.7	Behandeling klachten met medische inhoud	3
2.8	Registratie klachten	3
3.	Mogelijkheden klant	4
3.1	Kifid	4
3.2	Ombudsman Financiële Dienstverlening	4
3.3	Geschillencommissie	4
3.4	Commissie van Beroep	4
3.5	Tuchtraad	5
3.6	Ombudsman Pensioenen	5
3.7	Rechter	6

1. Inleiding

Scildon helpt haar klanten bij het realiseren van financiële zekerheid en beschermt hen tegen onvoorziene financiële omstandigheden. Scildon biedt mogelijkheden die de financiële toekomst van klanten en hun nabestaanden veilig stelt. Uitgangspunt is dat Scildon een betekenisvolle bijdrage wil leveren aan klanten, business partners, medewerkers en haar omgeving. Scildon wil echt het verschil maken in duidelijkheid en in de kwaliteit van haar dienstverlening. Het aanbieden van haar producten vindt alleen plaats via onafhankelijk financieel adviseurs. Samen met hen willen wij uitblinken in service en het simpel maken van ingewikkelde verzekeringszaken.

1.1 Klantbelang centraal Natuurlijk wil Scildon tevreden klanten en financieel adviseurs. Dat doet Scildon door het belang van haar klanten centraal te stellen¹, door hen een uitstekende service te bieden en door onafhankelijk financieel adviseurs daarbij optimaal te ondersteunen. Dit betekent automatisch dat wij klanten of adviseurs die ontevreden zijn over onze producten of diensten, een uitermate goede klachtbehandeling willen bieden. Hiermee willen wij aan klant en adviseur laten merken dat Scildon een betrouwbare en deskundige partij is, die met haar producten en diensten haar klanten voldoende zekerheid biedt.

Op deze wijze vergroot Scildon de klanttevredenheid en draagt dit positief bij aan de merkbeleving en de naamsbekendheid van Scildon in de markt. Een klacht wordt daarom door Scildon beschouwd als een kans zich in positieve zin binnen de markt te onderscheiden.

1.2 Klachtencommissie Om eventuele klachten goed te kunnen behandelen is de Klachtencommissie van Scildon ingericht. De Klachtencommissie zorgt ervoor dat medewerkers zich bewust zijn van wat een klacht nu eigenlijk is. Daarnaast zorgt de Klachtencommissie ervoor dat klachten op een excellente wijze worden beantwoord. De Klachtencommissie bewaakt hierbij de uitgangspunten van de klachtenprocedure van Scildon. Zij toetst periodiek de klachtenprocedure aan de geldende wet- en regelgeving, maar ook aan de door Scildon gemaakte strategische keuzes.

De Klachtencommissie coördineert daarnaast de vormgeving en het beheer van de klachtenadministratie van Scildon, waarin kenmerken van ontvangen klachten worden vastgelegd. Dit biedt Scildon de mogelijkheid om te leren van de ontvangen klachten en om zo onze service naar klanten continu te verbeteren. De Klachtencommissie stelt hiervoor eenmaal per kwartaal de Klachtenrapportage op. De rapportage biedt de Klachtencommissie de gewenste input om het soort klachten en het verloop van de klachtbehandeling periodiek te analyseren. Op basis van de analyses doet de Klachtencommissie aanbevelingen voor het continue verbeteren van processen, communicatie etc. binnen Scildon.

¹Het klantbelang centraal stellen betekent voor Scildon:

Onze klant kennen en begrijpen door oprecht interesse in hem te tonen en hem op basis hiervan eerlijke, duidelijke en duurzame producten en diensten te bieden die voor hem van waarde zijn, waarbij de geboden service zijn verwachtingen overtreft en de continuïteit van Scildon gewaarborgd blijft.

2. Wat is een klacht?

Wat is nu eigenlijk een klacht?. De definitie van een klacht volgens de Dikke Van Dale is:

‘Een klacht is een uiting van ontevredenheid.’

Klanten of adviseurs geven met een klacht uiting aan hun ontevredenheid over bepaalde zaken die spelen bij Scildon. Zaken die we misschien anders of beter kunnen doen. Een klacht is dan ook een kans om de kwaliteit van de diensten en/of de producten van Scildon te optimaliseren en om in het verleden gemaakte fouten in de toekomst te voorkomen.

2.1 Soorten klachten

Scildon onderscheidt in hoofdlijnen 3 soorten klachten. Dit zijn:

1. Het niet nakomen van een toezegging of afspraak;
2. Klant of adviseur is ontevreden over producten of productkenmerken;
3. Klant of adviseur is ontevreden over de wijze van afhandeling of behandeling.

2.2 Klachten-behandeling

Bij de behandeling van een klacht is in eerste instantie niet de klacht van belang, maar de klager. Dat betekent dat de klager centraal staat bij de behandeling van een klacht. Dit vraagt, naast inhoudelijke kennis, belangrijke vaardigheden van de klachtbehandelaars. Het behandelen van klachten is dan ook onderdeel van training en opleiding van klachtbehandelaars binnen Scildon.

2.3 Kenbaar maken klacht

Scildon vindt het belangrijk dat klanten en de met haar samenwerkende adviseurs eenvoudig en zonder belemmering hun klacht aan Scildon kunnen doorgeven. Daarom biedt Scildon de mogelijkheid om klachten op verschillende manieren aan Scildon door te geven, zoals:

1. Telefoon;
2. E-mail;
3. Brief;
4. Klantcontactformulier website;
5. Chatfunctie;
6. Social media;
7. Whatsapp;
8. Via de adviseur;
9. Via (Desk)Accountmanager;
10. Via CYS tevredenheidsmeting proces aanvraag/mailcontact.

De klachten die telefonisch, via e-mail, het klantcontactformulier, social media of via de (Desk) Accountmanager worden geuit en niet specialistisch van aard zijn worden zoveel mogelijk direct behandeld en opgelost (1e lijn).

Klachten die specialistisch van aard zijn en/of niet direct op te lossen zijn (2e lijn) worden verdeeld naar (product-)soort en toegewezen aan één van de volgende Client Serviceteam medewerkers of medewerker Legal voor behandeling:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| 1. Klacht medische advies: | Medewerker Medisch Advies |
| 2. Klacht claim: | Underwriter & Claimbehandelaar |
| 3. Klacht DGA-/pensioenproduct: | Senior Medewerker Zakelijk |
| 4. Klacht individuele verzekering: | Senior Medewerker Particulier |
| 5. Kifid-klachten: | Senior Fiscaal Jurist |

De behandeling van deze klachten wordt hierna nader toegelicht.

2.4 Voorbespreken klacht en ontvangst-bevestiging

Na ontvangst van een schriftelijke, specialistische klacht neemt de behandelaar binnen uiterlijk 2 werkdagen (reactietermijn) telefonisch contact op met de klager. Op deze wijze bevestigen wij de ontvangst van de klacht, lichten wij het vervolgtraject toe en kan de klant of de adviseur zijn klacht nader toelichten. Zo krijgt de behandelaar beter inzicht in de achtergrond van de klacht. Indien mogelijk wordt de klacht direct opgelost. Is dit niet mogelijk dan gebruikt de klachtbehandelaar de input uit het telefoongesprek om zijn antwoord op te stellen.

Alleen in het geval dat een klant of adviseur niet telefonisch bereikbaar is of niet telefonisch benaderd wil worden, bevestigen wij de ontvangst van de klacht met een brief of een e-mail. De enige uitzondering die hier geldt, is dat klachten die gerekend worden tot de 'standaard aansprakelijkstelling' niet bevestigd hoeven te worden, mits het antwoord binnen 5 werkdagen wordt verstuurd. In de ontvangstbevestiging geven wij onder meer aan wat de te verwachten afhandelingstermijn is. Ook wijzen wij de klant of de adviseur op het Klachtenreglement van Scildon.

Kifid klachten worden behandeld volgens de door het Kifid bepaalde proces (www.kifid.nl).

2.5 Beantwoording klacht

Een klacht wordt direct in behandeling genomen door de Senior medewerker. Het is de doelstelling om klachten binnen tien werkdagen te beantwoorden. De af te spreken behandelingstermijn wordt echter realistisch vastgesteld, zodat deze afspraak nagekomen kan worden. Dit is ter beoordeling van de behandelaar en in overleg met de klant en of adviseur als tien werkdagen geen realistische termijn blijkt. Het antwoord moet juist en voor de klant of adviseur duidelijk zijn en een afdoende antwoord geven op de klacht.

In specifieke gevallen kan in overleg met de betrokken Accountmanager de antwoordbrief persoonlijk door de Accountmanager worden uitgereikt. Dit stelt de Accountmanager in staat een aanvullende toelichting te geven op het antwoord.

2.6 Nakomen afgesproken afhandelingstermijn

Kan een klacht niet binnen de afgesproken termijn worden behandeld? Dan wordt de klant of adviseur hiervan op de hoogte gebracht door de klachtbehandelaar. Dit gebeurt bij voorkeur telefonisch. In het telefoongesprek wordt de achtergrond van de vertraging toegelicht en worden nieuwe afspraken over de afhandelingstermijn gemaakt. Lukt het niet om de klant of de adviseur telefonisch te bereiken? Dan wordt hij schriftelijk geïnformeerd met de vermelding van de nieuw te verwachten afhandelingstermijn.

2.7 Behandeling klachten met medische inhoud

Als een klacht betrekking heeft op het medische advies- en of claimproces, geldt er een aparte routing voor de klachtbehandeling. Een dergelijke klacht wordt direct aangeboden aan een Medewerker Medisch Advies. De ontvangst van de klacht wordt bevestigd. De antwoordbrief wordt aangeboden aan de (externe) Medisch Adviseur en na goedkeuring verzonden.

Als de brief is gericht aan de directie of aan de algemeen directeur dan worden er twee brieven opgesteld. De brief die door een Senior Manager of de CEO wordt gefiatteerd en ondertekend, verwijst voor de beantwoording van de specifieke medische aspecten naar een brief (in gesloten envelop) die wordt opgesteld en meegestuurd door de Medisch Adviseur. De brief van de Medisch Adviseur wordt opgesteld door een Medewerker Medisch Advies en goedgekeurd door de Medisch Adviseur.

2.8 Registratie klachten

Na afhandeling van een klacht legt de klachtenbehandelaar de kenmerken vast in het klachtenregistratiesysteem van Scildon.

3. Mogelijkheden klant

Heeft een klant de interne klachtenprocedure bij Scildon doorlopen, maar kan hij zich niet vinden in het antwoord? Dan bestaan er verschillende mogelijkheden om de klacht en onze beantwoording te laten beoordelen door een onafhankelijke instantie. Maar een voorwaarde is hiervoor wel dat de interne klachtenprocedure van Scildon eerst is doorlopen.

Hieronder staan de instanties genoemd die een rol kunnen spelen bij een verdere behandeling van een klacht:

1. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid);
2. Ombudsman Pensioen;
3. Rechter.

3.1 Kifid Het Kifid bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1) Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- 2) Geschillencommissie;
- 3) Commissie van Beroep;
- 4) Tuchtraad.

Het Kifid is tot op heden de enige door de Minister van Financiën erkende geschilleninstantie. Met die aantekening dat Kifid uitsluitend klachten in behandeling kan nemen van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Klachten van ZZP'ers, MKB ondernemers, verenigingen en stichtingen, NV's en BV's zijn in beginsel bij Kifid niet ontvankelijk.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
070 333 89 99
www.kifid.nl

3.2 Ombudsman Financiële Dienstverlening De Ombudsman is een onpartijdig bemiddelaar. Hij kan door de (individuele) consument kosteloos worden ingeschakeld na de afwijzing van een klacht door een financieel dienstverlener en indien er geen rechter is ingeschakeld. Een klacht in de zin van het reglement van de Ombudsman is:

'Elke blijf van onvrede inzake een financiële dienst tussen een Consument en een of meer Aangeslotenen.'

Als de Ombudsman van oordeel is dat een klacht zich niet leent voor bemiddeling, of constateert dat het niet mogelijk is de klacht door bemiddeling op te lossen, verwijst hij de zaak naar de Geschillencommissie.

3.3 Geschillencommissie De Geschillencommissie behandelt klachten en doet uitspraken over geschillen die aan haar worden voorgelegd en geen aanleiding geven tot bemiddeling of door de bemiddeling van de Ombudsman niet op te lossen zijn. Om naar de Geschillencommissie te kunnen moet de interne klachtenprocedure zijn doorlopen, de klacht is al aan de Ombudsman voorgelegd en er is geen rechter ingeschakeld. De voorzitter van de Geschillencommissie bepaalt op grond van de aard van een klacht of deze door één of door meerdere commissieleden zal worden behandeld. Hij let daarbij onder meer op de voor de behandeling van de klacht vereiste deskundigheid, het financiële en maatschappelijke belang en de vraag of al eerder uitspraken over de in de klacht voorgelegde vragen is gedaan.

3.4 Commissie van Beroep De Commissie van Beroep behandelt uitspraken van de Geschillencommissie waar de consument of de financiële dienstverlener zich niet in kan vinden. Het is een hoger beroep van de bindende uitspraak van de Geschillencommissie. Het moet gaan om een financieel belang van ten minste € 25.000,-.

Als een procedure is afgerond is het voor de klant niet meer mogelijk om naar de rechter te stappen.

De eigen bijdrage van de consument die de Commissie van Beroep inschakelt, bedraagt € 500,-.

3.5 Tuchtraad

Als Kifid een zaak behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, dan verwijst Kifid dat deel van de klacht door naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). Kifid informeert de klager hierover. Dat gebeurt ook als een klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is. Ook die klacht moet de klager bij Kifid indienen (één loket-systeem).

Consumenten kunnen in het algemeen niet rechtstreeks bij de Tuchtraad klagen over de eigen verzekeraar. Ook tuchtklachten moet een klant dus eerst bij Kifid indienen. Ook de voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid, de Ombudsman Pensioenen en de Letselschaderaad kunnen klachten doorsturen naar de Tuchtraad.

Gaat de klacht over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, zoals een voortvarende en zorgvuldige schadeafhandeling? Dan kunnen verzekeringsklanten en andere belanghebbenden die niet terecht kunnen bij Kifid, wel een klacht indienen bij de Tuchtraad. De Tuchtraad kan geen schadevergoeding opleggen aan de verzekeraar.

Tabel 1 Samenvatting KIFID

Herkomst	Initiatief van brancheorganisaties uit de financiële dienstverlening.
Voor wie?	Consumenten
Reden/grondslag	Elke blijf van onvrede over een financieel product of dienstverlening, inclusief pensioen
Uitkomst	Ombudsman: bemiddelt of verwijst naar Geschillencommissie. Geschillencommissie KIFID: uitspraak is bindend als partijen dit hebben aangegeven.
En dan?	Hoger beroep Ombudsman => Geschillencommissie Hoger beroep Geschillencommissie => Commissie van Beroep (kan alleen bij een financieel belang vanaf € 25.000,-).
Voordelen klant	Lage kosten (geen advocaat nodig), vlotte doorlooptijd, lage drempel, specialistische kennis van producten en de markt. Uitspraak is specifiek op situatie van toepassing.
Nadelen klant	De werkgever kan hier niet terecht met een klacht.

3.6 Ombudsman Pensioenen

De Ombudsman Pensioenen is ingesteld door organisaties van pensioenfondsen omdat er behoefte bestond aan een onafhankelijke instelling die klachten of geschillen over de uitvoering van het pensioenreglement van een bedrijfstak- of ondernemingspensioenfonds kon behandelen. Met ingang van 1 januari 2009 zijn ook verzekeraars in hun rol van pensioenuitvoerder aangesloten bij de Ombudsman Pensioenen.

De Ombudsman bekijkt eerst of de oorzaak van de onvrede kan worden weggenomen door een duidelijke uitleg van wat er aan de hand is. Een pensioenregeling is vaak erg ingewikkeld en meestal worden in publieksvoorlichting alleen de hoofdlijnen belicht. Bij een blijvende klacht of geschil zal de Ombudsman proberen om door bemiddeling een redelijke en billijke oplossing te bereiken. Als een bemiddeling niet slaagt, kan de Ombudsman een advies uitbrengen. Het advies is niet bindend, maar wordt als regel gevolgd. Bovendien staat de weg naar de rechter dan nog open.

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560, 2509 AN Den Haag
070 349 96 20
www.ombudsmanpensioenen.nl

Tabel 2 Samenvatting Ombudsman pensioenen

Herkomst	Organisaties van pensioenfondsen, later ook pensioenverzekeraars.
Voor wie?	Consumenten
Reden/grondslag	Geschil over de uitvoering (de uitleg) van het reglement.
Uitkomst	Een niet-bindend advies? En dan? Je kunt nog naar de rechter.
Voordelen klant	Lage kosten (geen advocaat nodig), vlotte doorlooptijd, lage drempel, specialistische kennis van producten en de markt.
Nadelen klant	Uitspraak is slechts een advies en niet bindend.

3.7 Rechter

In principe kan iedereen zich richten tot een rechter. Een meningsverschil over pensioen wordt in eerste aanleg vrijwel altijd voorgelegd aan de Rechtbank (als het om een bedrag tot € 25.000,- gaat, is de Kantonrechter bevoegd). Daarna is hoger beroep mogelijk bij het Gerechtshof en daarna cassatie bij de Hoge Raad. Bij de Rechtbank moet men zich laten bijstaan door een advocaat (een procureur). Alleen bij de Kantonrechter mag een klant zichzelf vertegenwoordigen.

Tabel 3 Samenvatting rechter

Herkomst	Wettelijk instituut
Voor wie?	Iedereen met een belang
Reden/grondslag	Alles: uitleg van reglement, verzekering, voorwaarden, de wet, enz.
Uitkomst	Een vonnis dat bindend is als er geen hoger beroep wordt aangetekend. En dan? Hoger beroep en cassatie bij de Hoge Raad.
Voordelen klant	Bindende uitspraak. Onafhankelijk. Werkgever kan hier ook naar toe.
Nadelen klant	Hoge kosten (je moet vertegenwoordigd worden), lange doorlooptijd, formele procedure, ook als je wint kost het veel geld.