

Klachtenprocedure Kompaz Pensioen & Benefits

Waarom heeft Kompaz Pensioen & Benefits een klachtenprocedure?

U bent als klant voor ons niet zomaar een nummer of een dossier. Ons uitgangspunt is altijd het aangaan van een duurzame relatie. Wij streven naar een 'trusted partnership' met u als klant. Daarom vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld of niet tevreden bent. Wanneer u ons dit laat weten, kunnen wij proberen dit op te lossen en onze dienstverlening verbeteren. In deze procedure wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld ons advies, onze administratieve afhandeling of andere dienstverlening, dan kunt u ons dit laten weten door contact met ons op te nemen via telefoon of e-mail. Wenst u liever een formeel klachtenformulier in te vullen, dan sturen wij u dit op verzoek toe. Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw opmerkingen, klachten of vragen te stellen aan één van onze medewerkers. Geeft u dan aan waar uw klacht specifiek om gaat? Dat helpt zowel u als ons om tot een snelle oplossing te komen.

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen sturen wij u een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken we intern met de verantwoordelijke medewerker(s) en dan ontvangt u binnen twee weken van ons een gemotiveerd antwoord. Uw klacht geeft ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Mocht u het niet eens zijn met ons standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen drie maanden uw klacht voor te leggen aan het Kifid in Den Haag.

Wat is Kifid?

Kifid is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Te vinden op www.kifid.nl. U kunt naar het Kifid wanneer u een consument of kleine ondernemer bent en uw klacht niet opgelost is, zoals u had gehoopt. Kompaz Pensioen & Benefits is aangesloten bij Kifid. De uitspraak van Kifid is voor Kompaz Pensioen & Benefits bindend en dat betekent dat wij ons houden aan de uitspraken die Kifid doet.