

## **Klachtbehandeling**

Klanttevredenheid staat bij Unigarant en het Nederlands Expertise Bureau (hierna: N.E.B.) hoog in het vaandel. Mocht er een klacht over (de werkwijze) van het N.E.B. worden ingediend, dan wordt volgende procedure gehanteerd.

N.E.B. is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling van tegen haar ingediende klachten, tenzij de klacht aan de directie van Unigarant is gericht of aan Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De behandeling dient te voldoen aan de onderstaande eisen.

Wanneer de klacht door Unigarant wordt afgehandeld, dan verleent het N.E.B. alle benodigde assistentie.

### **Definitie “klacht”**

Definitie “klacht”: Uiting van ongenoegen, door een klant, schriftelijk, mondeling of anderszins tot uitdrukking gebracht tegenover één van partijen.

### **We lossen de klacht snel op:**

- Klachtmelding middels verkorte registratie registeren in klachtensysteem (KIM).
- Als medewerker over de faciliteiten beschikt, dan wordt de klacht ALTIJD DIRECT opgelost/ of in behandeling genomen.
- Alle klachten worden binnen vijftien werkdagen afgehandeld, vanaf het moment dat de klacht bij Unigarant kenbaar is gemaakt. Bij binnenkomst op de postkamer geldt al als eerste dag. Hierna moet de klacht maximaal op de tweede dag al bij de desbetreffende afdeling bekend zijn..

### **Wij communiceren met duidelijke afspraken naar de klant over oplossing of vervolg:**

- bij alle schriftelijke klachten die bij klachtenmanagement worden ontvangen wordt binnen één werkdag schriftelijk bevestigd.
- Wij stemmen een oplossing eerst telefonisch af met de klant om tot een gewenste oplossing te komen.
- Als niet direct opgelost kan worden, dan maken wij concrete afspraken over wie, wat, wanneer dat zal gebeuren.
- Als niet direct opgelost kan worden, dan maken wij altijd een concrete afspraak wanneer de klant door Unigarant teruggebeld wordt.

### **N.E.B. wikkelt de klacht zelf af**

In alle situaties waarin de klacht is gericht aan het N.E.B. met uitzondering van de eerder genoemde situaties, wikkelt het N.E.B. de klacht zelf af. Daarbij gelden de volgende regels:

- de klager ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging van de klacht.
- de klager ontvangt binnen twee weken antwoord.
- de klacht wordt behandeld door de leidinggevende van degenen aan wie de klacht is gericht. Indien de klacht aan de directie van het N.E.B. is gericht, wordt de klacht beantwoord door de directie van het N.E.B.

### **Escalaties**

In de gevallen dat de klant escaleert (wil manager, directeur enz. spreken) neemt de verantwoordelijke manager of klachtenmanagement direct contact op met de klant en maakt afspraken over de vervolgcities.