

# Interne klachtenprocedure (IKP) TIS Risk Managers B.V.



## **1. Inleiding**

TIS Risk Managers B.V. zet zich in voor een klantgerichte en zorgvuldige dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze service of communicatie. Neem in dat geval gerust contact met ons op. We proberen samen tot een oplossing te komen.

Lost dat het probleem niet op? Dan kunt u zich richten tot de directie van TIS Risk Managers B.V. Komen we er alsnog niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Deze procedure is bedoeld om klachten tijdig, zorgvuldig en eerlijk af te handelen, en om klanten inzicht te geven in hoe zij een klacht kunnen indienen. TIS Risk Managers is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waar klanten eventueel terecht kunnen indien zij het niet eens zijn met onze uitkomst.

## **2. Klachten**

Deze klachtenprocedure ziet uitsluitend op de dienstverlening van TIS Risk Managers. Klachten die betrekking hebben op producten of dienstverlening van verzekeraars, leasemaatschappijen of andere partners vallen buiten deze regeling. Indien wij een klacht ontvangen die naar ons oordeel beter bij een van deze partijen thuishoort, zullen wij de klacht doorsturen naar de betreffende partij en de klager hiervan op de hoogte stellen.

## **3. Klachtdefinitie**

Een klacht is iedere schriftelijke of elektronische uiting van ontevredenheid van een klant over de dienstverlening van TIS Risk Managers, waarbij niet direct in het eerste contact tot een oplossing is gekomen, en waarvan de aard en inhoud nadere beoordeling of correctie rechtvaardigen.

## **4. Klachtverantwoordelijke**

De klachtcoördinatie binnen TIS Risk Managers B.V. wordt uitgevoerd door de directie. De heer Kenny Enthoven is als dagelijks beleidsbepaler verantwoordelijk voor de registratie, afhandeling en opvolging van klachten.

## **5. Klachtdossier**

Van elke klacht wordt een klachtdossier aangemaakt. Dit bevat:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Datum van indiening
- Omschrijving van de klacht
- Verantwoordelijke contactpersoon
- Correspondentie en acties
- Datum en wijze van afhandeling

## **6. Klachtprocedure**

### **6.1 Indienen klachten**

Een klacht kan worden ingediend:

- Per e-mail via [info@tism.nl](mailto:info@tism.nl)
- Schriftelijk naar:

TIS Risk Managers B.V.

T.a.v. de directie

Muiderstraat 1, 1011 PZ, Amsterdam

### **6.2 Afhandeling klachten**

Na ontvangst van een klacht:

- Ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst met toelichting op de verdere procedure.
- Wordt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijke schriftelijke reactie verstrekt.
- Indien meer tijd nodig is, wordt dit vóór het verstrijken van deze termijn schriftelijk aan de klager gemeld, met vermelding van de reden en verwachte afhandelingstermijn.

De directie beoordeelt de klacht op basis van het dossier, voert zo nodig aanvullend onderzoek uit en stelt de klager gemotiveerd op de hoogte van haar standpunt.

### **6.3 Geschilbeslechting**

Als de klager het niet eens is met de uitkomst van de interne klachtbehandeling, kan hij of zij de klacht binnen 3 maanden voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

TIS Risk Managers is aangesloten onder Kifid-nummer 300.014940.

Kifid beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en verwijst deze eventueel naar de Ombudsman of Geschillencommissie. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als eerst de interne klachtenprocedure volledig is doorlopen of als niet tijdig is gereageerd.

## **7. Klachtbeheer**

TIS Risk Managers B.V. houdt een klachtenregister bij waarin zowel openstaande als afgehandelde klachten worden vastgelegd en worden bewaard voor zo lang als noodzakelijk en in lijn met de wettelijke bewaartermijnen, maar in ieder geval een jaar. De klachten worden periodiek geëvalueerd om verbeterpunten te signaleren en toe te passen in de organisatie.