

Geachte relatie,

Indien u onverhoopt een klacht heeft over onze dienstverlening dan kunt u dit schriftelijk aan ons kenbaar maken. De directie zal uw klacht in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven interne klachtenprocedure.

## Interne klachtenprocedure:

### 1. Indienen klacht

Indien uw klacht in overleg met de direct betrokkenen van SL marine B.V. geen bevredigend resultaat heeft opgeleverd, dan kunt u een formele klacht indienen door een brief te sturen naar:

**SL marine B.V.  
t.a.v. de Directie  
Munnekeholm 2  
9711 JA Groningen**

Geef in uw brief antwoord op de volgende twee vragen:

- wat is uw klacht?
- welke oplossing van uw klacht stelt u voor?

Vergeet niet uw naam, adres, woonplaats en onze referentie of uw polisnummer te vermelden.

U kunt een voorbeeld van een klachtenbrief gebruiken om de klacht bij ons kantoor kenbaar te maken (zie bijlage 1)

### 2. Registratie klacht

Elke klacht wordt geregistreerd in ons Klachtenregister. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen:

- registratienummer klacht
- NAW-gegevens relatie, inclusief telefoonnummer
- omschrijving van de klacht
- datum van binnenkomst, bevestigingsbrief en standpunt

Naast het Klachtenregister wordt er voor elke klacht een begeleidingsformulier aangemaakt. Op dit formulier worden onderstaande gegevens ingevuld:

- registratienummer klacht
- datum binnenkomst klacht
- NAW-gegevens relatie
- omschrijving van de klacht
- behandelaar van de klacht
- standpunt en motivatie SL marine B.V.
- datum standpunt en datum versturen aan klager
- relevante documenten
- informatie: relatie akkoord met beslissing ja/nee
  
- eventuele verdere stappen en de uitkomst daarvan
- wijze van uitvoering van de uitkomst
- datum afsluiten van klacht

Indien de klacht is afgehandeld wordt de klacht met het begeleidingsformulier gearhiveerd in uw relatiedossier. Via het Klachtenregister is de klacht gemakkelijk terug te vinden. Zodra de klacht is afgehandeld, wordt deze minimaal 1 jaar bewaard.

### 3. Bevestigingsbrief

U wordt schriftelijk, via een bevestigingsbrief, geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen tien werkdagen nadat de klacht is ontvangen, verstuurd. In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen:

- toelichting interne klachtenprocedure
- vermelding van de verwachte afwikkelingstermijn
- informatie over aangesloten geschilleninstantie(s)

### 4. Behandeling van de klacht

De behandeling van de klacht bestaat uit een aantal stappen die hieronder verder beschreven worden. Er zijn twee regels waarmee, tijdens de behandeling, rekening wordt gehouden:

- de klacht wordt altijd door de directie van SL marine B.V. beoordeeld en afgehandeld.
- de klacht wordt behandeld volgens het principe van hoor en wederhoor. De beoordelaar dient zowel de betreffende medewerker van SL marine B.V. als u als relatie te horen.

De behandeling ziet er als volgt uit:

- bestuderen van het dossier
- bespreken van de klacht met de betrokken medewerker
- het verzamelen van nadere informatie en toelichting van u als relatie
- het formuleren van een helder en duidelijk standpunt, op basis van de verzamelde gegevens
- schriftelijk vastleggen van het standpunt op het begeleidingsformulier

### 5. Schriftelijk communicatiebesluit

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk aan u als relatie meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. In deze brief wordt ook aangegeven tot welke instantie u zich kunt wenden indien u het oneens bent met de beslissing.

### 6. Akkoord relatie

Gaat u akkoord met de beslissingsbrief dan kunt u deze binnen 2 weken na ontvangst voor akkoord getekend aan ons terugsturen. Hebben wij na 2 weken niets van u vernomen dan gaan wij ervan uit dat u stilzwijgend akkoord bent gegaan met de beslissingsbrief. Indien u niet tevreden bent met de beslissing heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen\* aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hiervoor heeft u drie maanden de tijd, nadat u de definitieve reactie van SL marine B.V. heeft ontvangen. De Ombudsman maakt deel uit van het KiFiD en bemiddelt tussen partijen. Het adres van de Ombudsman is:

**KiFiD, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**  
**Postbus 93257**  
**2509 AG DEN HAAG**

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de algemene website van KiFiD: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Indien het geschil door bemiddeling van de Ombudsman niet tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het KiFiD. Dit dient u te doen binnen drie maanden, nadat u het oordeel van de Ombudsman hebt vernomen. In de regel is de uitspraak van de Geschillencommissie bindend voor beide partijen.

\* Aan het indienen van een klacht bij het KiFiD zijn kosten verbonden, welke door KiFiD zelf in rekening worden gebracht.

## Bijlage 1:

**Klachtenbrief**

<b>Uw gegevens</b>	Naam	
	Adres	
	Postcode/ Plaats	
<b>Bereikbaarheid</b>	Telefoon (privé)	
	Telefoon (zakelijk)	
	Mobiel nummer	
	Ik ben het beste te bereiken tussen _____ en _____ uur	
<b>Gegevens klacht</b>	Maatschappij	
	Polisnummer	

Beknopte omschrijving van uw klacht:

--

<b>Datum:</b>	<b>Plaats:</b>
<b>Handtekening:</b>	