

Klachtenprocedure

Wij willen onze klanten, relaties en medewerkers altijd zo goed mogelijk van dienst zijn.

Mocht de dienstverlening of samenwerking niet aan uw wens voldoen, dan is het verstandig uw reactie direct bespreekbaar te maken bij de betreffende medewerker en / of met uw contactpersoon. Klachten willen wij snel en naar tevredenheid opgelost hebben. In overige gevallen of wanneer de oplossing voor u niet bevredigend is, heeft u de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij onze klachtencommissie via kwaliteit@summa.nl. Uw klacht kan mede aanleiding zijn onze dienstverlening te verbeteren en waar nodig maatregelen te nemen om procedures/processen, werkwijzen en/of voorschriften aan te passen. Zo helpt u ons aan een hogere klanttevredenheid.

Uw ingediende klacht komt via kwaliteit@summa.nl centraal binnen bij onze klachtencoördinator. Deze verzorgt de coördinatie van uw klacht en de administratieve handelingen. Binnen 3 werkdagen ontvangt u een bevestiging dat uw klacht is binnengekomen en welke stappen we gaan ondernemen. De klachtencoördinator zet de interne klachtenprocedure in gang.

Na een eventueel overleg met betrokken medewerkers ontvangt u spoedig, maar uiterlijk binnen 14 dagen, een inhoudelijk reactie op de klacht. Mocht het de verantwoordelijke personen niet lukken binnen 14 dagen te reageren, wordt u in ieder geval geïnformeerd over de reden daarvan.

Het volledig gevolgde traject en alle gevoerde correspondentie wordt gedetailleerd vastgelegd in het dossier 'Klachtenbehandeling'. Deze gegevens worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

Wij waarderen het zeer dat u ons laat weten wanneer u een klacht heeft. Wij nemen gegronde klachten mee naar de toekomst en doen ons uiterste best herhaling te voorkomen. Wij proberen van onze fouten te leren en zullen uw klacht daarom altijd serieus behandelen.

Geschillencommissie

Wanneer Summa een klacht naar uw mening toch niet naar behoren heeft afgehandeld, kunt u als particulier een onafhankelijke geschilleninstantie inschakelen. Voor de meeste klachten is dat het KiFiD.

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-355 22 48
Website: www.kifid.nl

Belangrijk:

- U kunt pas bij het klachteninstituut terecht als uw klacht is behandeld via de klachtenprocedure van Summa en dus ter beoordeling is voorgelegd aan de directie.
- Het klachteninstituut kan voor de klachtenbehandeling kosten in rekening brengen. De commissie bepaalt dan tevens wie deze moet betalen.