

IDD – Klachtenprocedure
Versie januari 2024



Klachtenprocedure Zakenkantoor Vanotterdijk

Ons kantoor neemt klachten van onze klanten steeds ernstig.
In dit beleidsdocument lichten wij toe hoe wij klachten zo goed mogelijk
afhandelen:

1. Vragen, problemen, klachten?

Ons kantoor doet haar uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

U kan steeds bij ons kantoor terecht voor uw vragen en problemen.

Conform de interne beleidsmaatregelen en procedures, heeft ons kantoor een regeling betreffende het beheer van klachten van klanten opgesteld. Deze regeling heeft tot doel de klachten betreffende een verzekeringscontract of een geleverde dienst in het kader van verzekeringsdistributie op een deskundige en eerlijke manier te onderzoeken.

Elke gedetailleerde klacht mag per e-mail naar peter@zakenkantoor.eu verstuurd worden of per gewone brief bezorgd worden. Ons kantoor verbindt zich ertoe om deze te beantwoorden. Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

2. De ombudsdienst van de verzekeringen

Mocht u een klacht over onze dienstverlening hebben die wij niet in onderling overleg kunnen oplossen, kan u steeds terecht bij...

Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000

Brussel, www.ombudsman-insurance.be

tel. +32(0)2 547 58 71 – fax. +32(0)2 547 59 75,

e-mail: info@ombudsman-insurance.be.

Deze dienst is bevoegd voor bemiddeling bij verzekeringsgeschillen ten behoeve van de consument.

3. Klokkenluidersregeling - een inbreuk melden?

Let op!

Het Contactpunt Klokkenluiders dient niet om een klacht in te dienen als cliënt bij een financiële instelling. Voor vragen van consumenten en voor klachten bestaan andere communicatiekanalen zowel binnen als buiten de FSMA. Een overzicht van die instanties en hun specifieke rol vindt u op de [website van de FSMA](#).

De regels rond Whistleblowing zijn bedoeld om personen te beschermen wanneer ze ernstige inbreuken melden, die schade toebrengen of kunnen toebrengen aan het algemeen belang en aan onze reputatie

Wanneer personen een dergelijke inbreuk willen melden, kunnen ze dit doen met een garantie van 100% confidentialiteit, zonder angst voor nadelige gevolgen.

Deze regels werden aangepast naar aanleiding van de wijziging binnen de Belgische wetgeving, gebaseerd op de Europese 'Whistleblowing' Richtlijn.

a) Voor welke inbreuken of misbruiken is dit van toepassing?

Het kan hierbij gaan over: Inbreuken die al hebben plaatsgevonden; Inbreuken die (waarschijnlijk) plaats zullen vinden; Handelingen of verzuim die kunnen beschouwd worden als inbreuken;

De inbreuken kunnen op de volgende gebieden van toepassing zijn:

- Overheidsopdrachten;
- Financiële diensten, producten en markten, voorkoming van witwassen van geld en terrorismefinanciering;
- Productveiligheid en productconformiteit;
- Veiligheid van het vervoer;
- Bescherming van het milieu;
- Stralingsbescherming en nucleaire veiligheid;
- Veiligheid van levensmiddelen en diervoeders, diergezondheid en dierenwelzijn;
- Volksgezondheid;
- Consumentenbescherming;
- Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens, en beveiliging van netwerk- en informatiesystemen;
- Bestrijding van belastingfraude;
- Sociale fraudebestrijding

b) Wie kan een inbreuk melden en is beschermd in geval van melding?

Personen die informatie hebben verkregen over inbreuken in een werk-gerelateerde context:

- Werknemers
- Zelfstandigen die voor de onderneming werken (consultants, freelancers)
- Aandeelhouders en personen die behoren tot de bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van een onderneming, met inbegrip van niet-uitvoerende leden, evenals vrijwilligers en betaalde of onbetaalde stagiairs
- Eenieder die werkt onder toezicht en leiding van aannemers, onderaannemers en leveranciers
- Ex-werknemers
- Toekomstige werknemers die het misbruik tijdens het rekruteringsproces hebben opgemerkt
- Ook mensen, geconnecteerd met de melder, die eventuele nadelige gevolgen vrezen, zijn beschermd.

Wanneer de informatie over een inbreuk buiten de werkrelatie valt is dit beleid ook van toepassing op personen die overtredingen van de regels melden

- met betrekking tot financiële diensten, producten en markten en
- over het voorkomen van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme

Als na het onderzoek blijkt dat opzettelijk valse informatie is gemeld of openbaar gemaakt dan kan dit aanleiding geven tot vervolging van de melder overeenkomstig het Wetboek van Strafrecht.

c) Geheimhouding van de identiteit van de melder en bescherming van de persoonsgegevens

De verwerking en bewaring van persoonsgegevens van de personen betrokken bij de behandeling van een melding gebeuren in overeenstemming met de wettelijke en reglementaire bepalingen op het gebied van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

d) Hoe kan je een inbreuk aangeven?

Dit kan via:

- De federale Ombudsman, belast met de coördinatie van externe meldingen in de private sector:

<https://www.federaalombudsman.be/nl/centrum-integriteit/klokkenluiders>

- De toezichthouder: de FSMA

<https://www.fsma.be/nl/meldingen-van-inbreuken>