

Klachtenregeling PAIS B.V.

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Directie: Directie van PAIS B.V.

Adres: Thomas R. Malthusstraat 5

1066 JR Amsterdam

Westgate 2

T.a.v Directie PAIS B.V.

E-mailadres: nl_directie_pais@pwc.com

Kifid: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Klacht: een uiting van ongenoegen over de dienstverlening van PAIS B.V.

Klager: een cliënt van PAIS B.V. of personen die op een andere manier betrokken zijn bij onze dienstverlening met een klacht.

PAIS B.V.: PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V.

1. Procedure

- 1.1. Indien een Klager een Klacht heeft, kan de Klager deze Klacht schriftelijk opsturen naar de Directie.
- 1.2. De Directie bevestigt de ontvangst van de Klacht en bericht de Klager binnen twee weken na ontvangst van de Klacht binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.
- 1.3. Indien voor de afwikkeling van de Klacht nadere informatie nodig is van de Klager, verzoekt zij deze informatie van de Klager en wordt een termijn voor de beantwoording gegeven. De termijnen als bedoeld in artikel 2.2 en 2.4 worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie wordt ontvangen door de Directie.
- 1.4. De Directie draagt er zorg voor dat de klacht binnen vier weken na de ontvangstbevestiging van de Klacht wordt afgehandeld. De Directie stuurt de Klager bericht of de Klacht wordt toegewezen of wordt afgewezen en wat daarvan de gevolgen zijn.
- 1.5. Indien ontvankelijk bij het Kifid wijst de Directie Klager op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Kifid.
- 1.6. Indien ontvankelijk bij het Kifid kan de Klager vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van de Klacht, de Klacht rechtstreeks voorleggen aan Kifid.
- 1.7. Het is altijd mogelijk een geschil direct bij een burgerlijke rechter aanhangig te maken.

2. Gegevens

- 2.1. Bij elke Klacht legt de Directie minimaal de volgende gegevens vast:
 - a. De naam van de Klager;
 - b. De Klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
 - c. Een omschrijving van de Klacht;
 - d. Een beschrijving van de wijze waarop zij de Klacht heeft behandeld.
- 2.2. De gegevens als bedoeld in lid 1 worden gedurende een periode van ten minste zeven jaar nadat de Klacht is afgehandeld bewaard door PAIS B.V.