

**15 mei 2025**

## **Klachtenprocedure MN**

Bij MN streven we ernaar om onze klanten de best mogelijke dienstverlening te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Onze klachtenprocedure is ontworpen om uw klacht zorgvuldig te behandelen. Hieronder vindt u de stappen die u kunt volgen om een klacht in te dienen en wat u van ons kunt verwachten tijdens dit proces.

### **Klacht indienen**

Als u een klacht over de dienstverlening hebt, kunt u deze schriftelijk indienen bij MN. Zorg ervoor dat u de volgende informatie in uw klacht opneemt:

- Naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten of bewijsstukken

Een klacht wordt in behandeling genomen als deze is ingediend bij het volgende e-mailadres: [mailbox.klachten.vermogensbeheer@mn.nl](mailto:mailbox.klachten.vermogensbeheer@mn.nl)

In de praktijk zal uw clientmanager bij MN waarschijnlijk het eerste aanspreekpunt zijn bij een klacht over de dienstverlening. In zo'n geval zal de clientmanager u wijzen op de klachtenprocedure of op uw verzoek de klacht doorsturen naar het hierboven genoemde e-mailadres.

### **Bevestiging van ontvangst**

Binnen twee weken na het indienen van uw klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging. Hierin staat dat uw klacht in behandeling is genomen en wordt een tijdslijn aangegeven voor wanneer u een reactie kunt verwachten. Als we deze tijdslijn niet kunnen halen, wordt u hierover geïnformeerd. Als we meer informatie nodig hebben om uw klacht te behandelen, zullen we u vragen deze toe te sturen.

### **Onderzoek**

Na de bevestiging van ontvangst wordt uw klacht grondig onderzocht door relevante afdelingen. Dit onderzoek kan enige tijd in beslag nemen, afhankelijk van de complexiteit van de klacht en de benodigde informatie. Tijdens het onderzoek kan het zijn dat we contact met u opnemen voor aanvullende informatie of verduidelijking.

## **Reactie**

Na het afronden van het onderzoek ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht. In deze reactie worden de bevindingen van het onderzoek en eventuele voorgestelde oplossingen of maatregelen beschreven. We streven ernaar om u binnen de aangegeven tijdslijn een volledige en bevredigende reactie te geven. Als we meer tijd nodig hebben, wordt u hierover geïnformeerd.

## **Beroep**

Als u het niet eens bent met de reactie of oplossing die is voorgesteld, hebt u de mogelijkheid om in beroep te gaan. U kunt schriftelijk aangeven waarom u het niet eens bent met de uitkomst en vragen om een herbeoordeling van uw klacht. Uw beroep wordt opnieuw onderzocht door de klachtenbeheerfunctie van MN. Na het onderzoek ontvangt u een definitieve schriftelijke reactie.

## **Monitoring en evaluatie**

Na de definitieve reactie op uw klacht blijft de klachtenbeheerfunctie van MN de situatie monitoren om ervoor te zorgen dat de voorgestelde oplossingen of maatregelen effectief zijn. We evalueren regelmatig onze klachtenprocedure om deze te verbeteren en ervoor te zorgen dat we aan de behoeften van onze klanten blijven voldoen. Als u na de afhandeling van uw klacht nog verdere vragen of zorgen hebt, kunt u altijd opnieuw contact met ons opnemen.

## **Beslechten**

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling, kunt u ervoor kiezen om de klacht definitief voor te leggen aan de Rechtbank 's-Gravenhage of door arbitrage volgens het Arbitragereglement van het Nederlands Arbitrage Instituut.

## **Vragen**

Als er nog vragen zijn over deze procedure, neem dan gerust contact met ons op. We helpen u graag verder.