

Klachtenprocedure Biesbosch Assuradeuren

Wat is een klacht?

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van de Gevolmachtigde Agent (Biesbosch Assuradeuren), één van haar medewerkers of van een derde die in opdracht van de Biesbosch Assuradeuren werkzaamheden heeft verricht.

Er zijn allerlei soorten klachten. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting waardoor deze ontevreden is.

U heeft een klacht. Wat nu?

Veel klachten kunnen in overleg met één van onze medewerkers direct worden opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die niet direct worden opgelost. Wij verzoeken u zo'n klacht schriftelijk (per e-mail of brief) bij ons te melden. Dit kunt u doen ter attentie van de directie van Biesbosch Assuradeuren. U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier dat u elders op onze site kunt vinden.

Hoe wordt een schriftelijke klacht behandeld?

U ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht. U wordt gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid wanneer het niet lukt om samen tot een oplossing te komen.

Schriftelijk ingediende klachten worden behandeld door de directie. Een klacht wordt nooit behandeld door een medewerker die zelf betrokken is bij de betreffende klacht.

Inhoudelijke behandeling van de klacht.

De inhoudelijke behandeling van de klacht door de directie wordt binnen 14 dagen afgerond. Klager ontvangt schriftelijk een bevestiging van het standpunt van de directie. Klager wordt nog een keer gewezen op de mogelijke vervolgstappen voor het geval klager vindt dat de klacht niet goed is opgelost.

Vervolgstappen: Kifid

Wij zullen er alles aan doen om een klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Maar soms lukt dat niet of is klager het niet eens met het standpunt van onze directie.

Binnen drie maanden nadat klager onze definitieve reactie heeft gekregen, kan klager de klacht voorleggen het Kifid.

Behandeling van de klacht vindt plaats door de Ombudsman van Kifid. Deze probeert door bemiddeling tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan is een gang naar de Geschillencommissie van het Kifid mogelijk. In de meeste gevallen moet de klacht dan wel betrekking hebben op een minimum geschil van € 100,-. De Geschillencommissie doet meestal een voor beide partijen bindende uitspraak. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-.

Accepteert klager de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend. Meer informatie hierover is te vinden op de site van Kifid www.kifid.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 8 999