Klachtenprocedure

Van Eersel Assurantiën streeft naar een dienstverlening met een hoge kwaliteit.
Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.
Met deze klachten procedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

1. Definities

- Van Eersel Assurantiën
  De gebruiker van deze klachtenprocedure betreft Van Eersel Assurantiën

- Klacht
  Elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de activiteiten van Van Eersel Assurantiën

- Klachtenverantwoordelijke
  Degene die verantwoordelijke is voor de afhandeling van de klacht (de directie van Van Eersel Assurantiën)

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken. Het adres treft u aan onder punt 7. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- Uw naam, adres en woonplaats
- Een eventueel referentienummer en/of offertenummer c.q. polisnummer
- De datum waarop u uw brief verstuurd
- Een beschrijving van uw klacht
- Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevatie informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

3. Behandeling klacht

Binnen een week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is, klachtenverantwoordelijke, en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er naar om dit binnen 6 weken te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover een schriftelijk bericht.
Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 6 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan.
Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot:

- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;
- De betreffende beroepsorganisatie (indien van toepassing);
- De burgerlijke rechter

5. Klachteninstituut Financiële Diensteverlening (KiFiD)

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht, dan kunt u binnen 3 maanden na behandeling, uw klacht voorleggen aan het KiFiD.
Voordat u de stap naar het KiFiD zet, dient u de klachtenprocedure van Van Eersel Assurantiën te hebben doorlopen. De klacht wordt door het klachteninstituut alleen in behandeling genomen als het bedrag dat met de klacht gemoeid is, hoger is dan € 100,-

6. Toezicht en beheer

Binnen van Eersel Assurantiën is de binnendienstmedewerker die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure, zij is ook degene die het klachtendossier beheert.
Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht, worden tot minstens 5 jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

7. Belangrijke adressen

Uw brief (of e-mail) voor Van Eersel Assurantiën kunt u sturen naar:
Van Eersel Assurantiën
Kerkebosdreef 51
5109 TP ’s Gravenmoer
info@vaneerselverzekeringen.nl

Uw brief voor het KiFiD kunt u sturen naar:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag