

Klachtenprocedure

Bij Biesbosch Assuradeuren doen we ons uiterste best om u van dienst te zijn. Wij vinden het dan ook belangrijk om te horen wat u van onze dienstverlening vindt, ook als u niet tevreden bent. Dit helpt ons om de dienstverlening die wij bieden te verbeteren.

Wat zien wij als klacht?

Onder een klacht verstaan wij een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen. Dat kan bijvoorbeeld betrekking hebben op een geleverde dienst, onjuiste informatieverstrekking of doorlooptijden.

U heeft een klacht. Wat nu?

Als u een klacht heeft kunt u contact opnemen met een van onze medewerkers. Vaak kunnen we het in overleg met u oplossen. Komt u er met onze medewerker niet uit of dient u uw klacht liever schriftelijk in? Dat kan via een e-mail of per brief ter attentie van onze afdeling Compliance. De contactgegevens vindt u op de laatste pagina van deze procedure. U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier op onze website.

Hoe wordt een (schriftelijke) klacht behandeld?

U ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie te geven op uw klacht. Als het ons niet lukt om binnen 10 werkdagen een reactie te geven dan zullen wij u dat laten weten. Een klacht wordt nooit behandeld door de medewerker die zelf betrokken is bij de betreffende klacht.

Bent u het niet eens met onze reactie?

Wij zullen er alles aan doen om een klacht naar tevredenheid op te lossen. Het kan voorkomen dat dit niet lukt of dat u het niet eens bent met onze reactie. Mocht het niet lukken om tot een oplossing te komen dan kunt u terecht bij de volgende onafhankelijke instanties:

- **Kifid**
Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) behandelt klachten of geschillen voor consumenten. Als klein zakelijk ondernemer kunt bij het Kifid alleen terecht met klachten die betrekking hebben op een financiering. Als u de onze klachtenprocedure heeft doorlopen kunt u tot drie maanden na ontvangst van onze reactie uw klacht indienen bij het Kifid. De bemiddeling door het Kifid is grotendeels gratis. Meer informatie vindt u op www.kifid.nl.
- **Rechter**
U kunt uw klacht of het geschil laten beoordelen door de rechter. Goed om te weten: Als u direct naar de rechter stapt kunt u uw klacht niet meer voorleggen aan het Kifid.
- **Ombudsman zorgverzekeringen**
Als uw klacht gaat over een zorgverzekering dan kan u de klacht indienen bij de Ombudsman van de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). De ombudsman probeert te bemiddelen en tot een oplossing te komen. Als dat niet lukt kunt u de klacht nog voorleggen aan de SKGZ. Meer informatie vindt u op www.skgz.nl.

Onze contactgegevens:

Biesbosch Assuradeuren Anno 2000 B.V.

T.a.v. de afdeling Compliance

Postbus 29

4250 DA Werkendam

compliance@biesboschassuradeuren.nl

Contactgegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 8 999

consumenten@kifid.nl

Contactgegevens SKGZ

Postbus 291

3700 AG Zeist

Telefoon: 030 - 6988360