

## **Klachtenprocedure Biesbosch Assuradeuren Anno 2000 B.V.**

### **Wat is een klacht?**

Onder een klacht verstaan wij een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening, die de klager in het contact met Biesbosch Assuradeuren heeft ervaren. Klachten gaan bijvoorbeeld over onjuiste informatie verstrekking of lange afhandeltermijnen. Een klacht ontstaat meestal doordat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en ontevreden is.

### **U heeft een klacht. Wat nu?**

Veel klachten kunnen in overleg met één van onze medewerkers direct worden opgelost. Hiervoor kunt u contact opnemen met één van onze medewerkers.

Komt u er met onze medewerker niet uit of geeft u er de voorkeur aan de klacht schriftelijk in te dienen, dan kan dat via e-mail of per brief ter attentie van onze directie. U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier op onze site.

### **Hoe wordt een schriftelijke klacht behandeld?**

U ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Daarbij wijzen wij u 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 de 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 schriftelijke bericht 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.

Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren, dan wordt de particuliere klager erop gewezen dat hij binnen 3 maanden na ontvangst van onze (gedeeltelijke) afwijzing de klacht kan voorleggen bij het Kifid (Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).

Kifid is het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of dienst en biedt een laagdrempelige en deskundige geschilbeslechting als alternatief voor de rechter.

Meer informatie vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Wij hebben ons geconformeerd aan een bindend advies.

Daarnaast wordt de klager (particulier en zakelijk) er over geïnformeerd dat een geschil altijd direct bij een burgerlijke rechter aanhangig kan worden gemaakt.

### **Contactgegevens Kifid:**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070 - 333 8 999  
[consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

### **Onze contactgegevens:**

Biesbosch Assuradeuren Anno 2000 B.V.  
T.a.v. de directie  
Postbus 29  
4250 DA Werkendam  
[directie@biesboschassuradeuren.nl](mailto:directie@biesboschassuradeuren.nl)