

Klachtenprocedure

Hoe gaan wij om met uw klacht?

Uiteraard streven wij naar een zo hoog mogelijk serviceniveau maar mocht u onverhoopt niet (geheel) tevreden zijn over onze dienstverlening, laat het ons dan weten. Klachten leveren een optimale bijdrage aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening en doen ons uiterste beste om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent. Als dat zo is horen wij dat graag. Met een adequate klachtenbehandeling streven wij naar het verbeteren van de klanttevredenheid en de kwaliteit van onze dienstverlening.

Voor het indienen van een klacht kunt u ons mailen info@dnayachtinsurance.nl. Wij behandelen de klacht altijd vertrouwelijk.

Coördinatie en behandeling van klachten

Wij hebben een klachtencoördinator aangesteld. In onze klachtenprocedure is vastgelegd door wie uw klacht wordt behandeld. Uw klacht wordt niet behandeld door medewerkers die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

Bevestiging

Als u een klacht indient ontvangt u binnen 2 werkdagen een bevestiging van ons.

Inhoudelijke behandeling van uw klacht

Wij zullen u binnen 14 dagen een inhoudelijk reactie sturen waarop u kunt reageren. Indien u het niet eens bent met onze reactie kunt u dat melden, waarna de directie een definitieve beslissing zal nemen.

Vervolgstappen

Binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons hebt gekregen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (**Kifid**). Als het geschil niet door bemiddeling van het Kifid tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Uitzonderingen daargelaten, moet dan wel meer dan € 100,00 in het geding zijn. De Geschillencommissie geeft een bindend of niet bindend advies voor beide partijen. Bij een niet bindend advies kunt u ook nog via de rechter in beroep gaan door het starten van een dagvaardingsprocedure, de kosten hiervan kunnen erg hoog zijn.

Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

Postadres

Postbus 4054

2980 GB Ridderkerk

2509 AG Den Haag

Telefoon: (070) 333 89 99

Internet : www.kifid.nl

Vestigingen

Jan Leentvaarlaan 35

3065 DC Rotterdam

Zwolsmanweg 16

8606 KC Sneek

1757 Chemin des Arquets

83520 Roquebrune sur Argens

Frankrijk

AFM: 12016958

KvK: 34130900