



Klachtenprocedure Assurantiekantoor van 1887 H.M. Scheeffers

Assurantiekantoor van 1887 H.M. Scheeffers streeft naar een dienstverlening van hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, toch niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Hieronder vindt u alle informatie die u nodig heeft om een klacht in te kunnen dienen.

Wij hechten veel waarde aan u als klant en zullen daarom uw klacht serieus nemen en zien als een kans om onze bedrijfsvoering te verbeteren.

Onder een klacht verstaan wij een schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant.

Indienen van een klacht:

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij:
Assurantiekantoor van 1887 H.M. Scheeffers
T.a.v.: afdeling klachten
Postbus 448
7400 AK DEVENTER

Om uw klacht zo snel mogelijk te behandelen en beoordelen, verzoeken wij u de volgende gegevens op te nemen in uw brief:

- uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer
- eventueel een relatienummer/ polisnummer van ons kantoor
- de datum waarop u de brief verstuurd
- een gedetailleerde omschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe sneller en beter wij uw klacht kunnen beoordelen.

De behandeling van uw klacht:

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging van de klacht met een vermelding van de procedure en een contactpersoon. Binnen 15 werkdagen wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld van het standpunt. Indien er nadere informatie nodig is, wordt dit zo spoedig mogelijk bij u opgevraagd. Indien de termijn van 15 werkdagen niet haalbaar blijkt, krijgt u dit spoedig bevestigd. Indien uw klacht gericht is tegen een specifieke medewerker, zal u klacht beoordeeld worden door de manager van deze medewerker. Hierdoor wordt u klacht altijd objectief beoordeeld.

Wij doen ons uiterste best uw klacht naar tevredenheid te behandelen. Wanneer u het toch niet eens bent met de afwikkeling, kunt u zich wenden tot onze brancheorganisatie, de ADFIZ, het klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) voor verzekeringen, de Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs (SEH) voor hypotheek of de burgerlijke rechter.

Het klachteninstituut neemt alleen klachten in behandeling waarbij het bedrag dat met de klacht gemoeid is, hoger is dan € 100,-. Uitsluitend bij een niet-bindend advies, kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter. Hieronder vindt u de gegevens van de genoemde instanties:

ADFIZ
Postbus 6152
4000 HD TIEL
Telefoon: 0344-620200
E-mail: info@Adfiz.nl
Internet: www.Adfiz.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

E-mail: consumenten@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs (SEH)

Postbus 1321

1000 BH Amsterdam

Telefoon: 020-4289573

E-mail: bureau@seh.nl

Website: www.seh.nl

Alle gegevens van uw klacht worden tot ten minste één jaar nadat uw klacht is afgehandeld bewaard.