

Klachtenprocedure vb&t verzekeringen

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over onze producten of over onze dienstverlening. Indien wij u klacht niet direct kunnen oplossen doorlopen we samen het proces zoals omschreven in dit reglement.

1 Indienen klacht vb&t verzekeringen

U heeft een klacht? Wij verzoeken u om dit zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken.

1.1 Hoe kan ik een klacht indienen?

Een klacht dient u altijd schriftelijk in. U kunt dit op verschillende manieren doen: per mail verzekeringen@vbtgroep.nl of per post vb&t verzekeringen, postbus 412, 5600 AK Eindhoven.

1.2 Waar vind ik meer informatie over het indienen van een klacht?

In dit document leest u over onze klachtafhandeling. Hebt u na het lezen van dit document nog vragen over het indienen van een klacht? Neem dan gerust contact met ons op. Het telefoonnummer is +31 (0)88 5454644.

1.3 Kan ik iemand anders mijn klacht laten indienen?

Ja, dat kan. U moet dan wel een schriftelijke verklaring meesturen. Hierin moet staan dat u deze persoon toestemming geeft om namens u de klacht in te dienen. Denkt u ook aan uw handtekening.

1.4 Welke informatie ontvangen wij graag van u bij een klacht?

Uw naam, adres en het telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken overdag. De verzekering of dienstverlening waarover uw klacht gaat, met een korte en duidelijke omschrijving van uw klacht. Heeft u informatie of bewijsstukken die uw klacht onderbouwen, dan deze graag bijvoegen.

2 Reactie op uw klacht

2.1 Wat gebeurt er met uw klacht?

Uw klacht wordt geregistreerd en zal zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen. U ontvangt uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. De klacht wordt zo snel mogelijk gemeld aan de verantwoordelijke binnen vb&t verzekeringen voor de registratie, voortgangsbewaking en afhandeling van uw klacht. Bij afwezigheid zal altijd een andere medewerker deze taak waarnemen.

De informatie die wij van u ontvangen, gebruiken we enerzijds om uw klacht -indien mogelijk- op te lossen en anderzijds om onze dienstverlening te verbeteren.

2.2 Wanneer ontvangt u een inhoudelijke reactie op uw klacht?

Wij vinden het belangrijk dat u een duidelijke reactie van ons ontvangt op uw klacht en dat de oplossing zorgt voor het herstellen van het vertrouwen in onze organisatie. Onze medewerkers zijn zich ervan bewust dat de snelheid van afhandeling naast het geven van een adequate oplossing bijdraagt aan de klanttevredenheid. Samen met de verantwoordelijke persoon binnen onze organisatie zullen wij uw klacht onderzoeken. U ontvangt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen twee weken na de ontvangstbevestiging, een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Indien de klacht alleen in samenhang met bijvoorbeeld een verzekeraar kan worden afgehandeld kan het voorkomen dat de afhandeling van een klacht meer tijd in beslag neemt. In een dergelijk geval zullen wij u tussentijds op de hoogte houden en informeren over de voortgang.

Klachtenprocedure vb&t verzekeringen

3 Als we er samen niet uitkomen

3.1 Bent u het niet eens met de geboden oplossing als reactie op uw klacht?

Wij verzoeken u om dit zo spoedig mogelijk aan ons te laten weten. Graag gaan wij met u in gesprek om te bekijken hoe we samen tot een oplossing kunnen komen. Daarnaast zullen wij altijd verwijzen naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dit is een onafhankelijk klachteninstituut waarbij wij zijn aangesloten. Als consument kunt u daar kosteloos uw klacht indienen als wij er samen niet uitkomen.

Bent u geen of niet volledig consument (denk aan een VvE met commercieel vastgoed), dan staat de weg naar de Burgerlijke rechter open, als wij er samen niet uitkomen.