

Klachtenprocedure Robert Mol Verzekeringen



Klachtenprocedure

Robert Mol Verzekeringen wil graag dat u tevreden bent over de dienstverlening. Is er iets anders gelopen dan verwacht? Laat het mij dan weten. Vaak is een goed gesprek voldoende om tot een oplossing te komen.

Wanneer u een klacht heeft, waaruit blijkt dat er niet aan uw verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of ontstaan is door een gebrek aan informatie en waarvan duidelijk is dat dit aandacht verdient, kunt u deze indienen en zal de klacht op de onderstaande manier afgehandeld worden.

Indiening van klachten

- a. De klachtenverantwoordelijke bij Robert Mol Verzekeringen is Dhr. R.A. Mol.
- b. Klachten worden bij voorkeur ingediend via de email info@robertmolverzekeringen.nl

Via de post sturen naar:
Robert Mol Verzekeringen
T.a.v.: R.A. Mol
J.M. den Uyllaan 17
7103 JH Winterswijk

- c. Voor het indienen bijgaand klachtenformulier gebruiken, deze is ook terug te vinden op de website.
- d. Wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zal de klacht bevestigd moeten worden om te controleren of de klacht goed begrepen is en of de klacht goed verwoord is, omdat (extra) misverstanden een oplossing in de weg kunnen zitten.
- e. De klachtenverantwoordelijke bevestigt de klager per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen een week na indiening van de klacht een reactie ontvangt. (Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig (in elk geval ruim voor het verstrijken van deze periode) bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.)

Afhandeling van klachten

De klachtenverantwoordelijke:

- a. Bekijkt de klacht en verzamelt eventuele relevante informatie.
- b. Wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
- c. Neemt een standpunt in.
- d. Informeert de klager gemotiveerd over dit standpunt.
- f. Legt het standpunt vast in het klachtendossier.
- g. Onderneemt actie, indien nodig, naar aanleiding van het gekozen standpunt.
- h. Wanneer de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost kan worden, kunt u uw klacht indienen bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
T 070 - 333 89 99 E info@kifid.nl W www.kifid.nl
Mijn aansluitnummer bij het KiFid is : 300.017913

Het klachtendossier legt alle gegevens van een klacht vast:

- a. De NAW-gegevens van degene die een klacht heeft.
- b. De datum waarop de klacht is ingediend.
- c. Een omschrijving van de klacht.
- d. De datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht.
- e. De eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht.
- f. De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Klachtenbeheer

- a. Het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.
- b. De klacht(en) word(t)(en) centraal geregistreerd om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen.

Klachtenformulier

Uw gegevens

Voorletters Achternaam

Straat Huisnummer

Postcode Woonplaats

Geboortedatum Telefoonnummer

E-mail adres

Indieningsdatum klacht:

Onderwerp klacht:

Omschrijving van de klacht

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Eventuele bijlagen kunt u toevoegen.

Bijlage(n): ja / nee

Ondertekening

Datum:

Plaats

Handtekening

.....

Robert Mol Verzekeringen is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12047775