



Klachtenprocedure

Georg Assurantiën streeft naar een snelle dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document informeert u over hoe u een klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans onze bedrijfsvoering te verbeteren.

De volgende onderwerpen worden in deze klachtenprocedure behandeld:

- Definities;
- Indienen van een klacht;
- Behandeling klacht;
- Reactie op uw klacht;
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;
- Belangrijke adressen.

Definities

Klacht Elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (toekomstige) klant over de activiteiten van Georg Assurantiën.

Klant Elke afnemer van een dienst of product van Georg Assurantiën.

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- Een eventueel referentienummer en de naam van de maatschappij en polisnummer;
- De datum waarop u uw brief verstuurt;
- Een beschrijving van uw klacht;
- Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

Behandeling klacht

Binnen een week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Bij behandeling van uw klacht kan tijdens de beoordeling gevraagd worden om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige raadplegen.

Reactie op uw klacht

Alle Verzekeringen



U ontvangt binnen drie weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met reden omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier. Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U kunt zich dan wenden tot:

- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
- De betreffende beroepsorganisatie.
- De burgerlijke rechter.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht, dan kunt u binnen drie maanden na behandeling uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Voordat u de stap naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zet, dient u onze klachtenprocedure te hebben doorlopen. De klacht wordt door het klachteninstituut alleen in behandeling genomen als het bedrag dat met de klacht gemoeid is, hoger is dan €100,00. Uitsluitend in geval van een niet-bindend advies is een eventuele gang naar de burgerlijke rechter daarna nog mogelijk.

Belangrijke adressen

Uw brief voor Georg Assurantiën kunt u sturen naar:

Georg Assurantiën,
Nicolaas Beetstraat 24
8023 AX ZWOLLE.

Uw brief voor het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening kunt u sturen naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG