

Klachtenprocedure

Wij streven ernaar om u altijd naar tevredenheid te helpen. Het is de bedoeling om uw klacht eerst in te dienen bij de adviseur. Heeft u het gevoel dat u er met uw contactpersoon niet uitkomt? Dan kunt u een officiële klachtenprocedure starten.

Wat is een klacht en hoe kunt u een klacht indienen?

Onder een klacht verstaan wij iedere formele uiting van ontevredenheid die aan ons is gericht. Leg altijd eerst uw ontevredenheid neer bij uw contactpersoon. Als u er samen niet uitkomt, kunt u schriftelijk een klacht indienen gericht aan de Directie van De Wit Assurantiën B.V.

Onze contactgegevens hiervoor zijn:

Postbus 61, 3250AB, STELLENDAM
of
directie@dewitassurantiën.nl

Welke informatie moet u verstrekken?

Voor het behandelen van een klacht hebben wij de volgende gegevens nodig:

- Uw naam, adres, woonplaats en contactgegevens;
- Op welke datum de klacht is ontstaan;
- Waarover uw klacht gaat (klachtomschrijving).

Hoe worden de klachten behandeld?

Na ontvangst van de klacht, stellen wij een klachtencoördinator aan. Dat kan de Directie zijn of een speciale commissie. De klacht wordt nooit behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken is/zijn bij de betreffende zaak.

Wanneer krijgt u een ontvangstbevestiging?

Na het versturen van de klacht ontvangt u binnen maximaal 7 dagen een ontvangstbevestiging. Krijgt u deze niet, dan kan het zijn dat u een verkeerd e-mailadres heeft ingevoerd. Wij kunnen dan ook geen contact met u opnemen via de mail. Heeft u geen ontvangstbevestiging gekregen? Dan kunt u het beste nogmaals het klachtenformulier invullen of telefonisch contact opnemen.

Wanneer wordt uw klacht inhoudelijk behandeld?

De interne behandeling van uw klacht duurt maximaal 14 dagen vanaf het ontvangen van de klacht. Binnen 21 dagen na de ontvangstbevestiging ontvangt u onze definitieve reactie: een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Er kan van deze termijn worden afgeweken indien er meer informatie benodigd is voor de beoordeling en afhandeling van de klacht. Wij zullen dit tijdig communiceren en de benodigde informatie bij u uitvragen. U krijgt daarbij een redelijke termijn voor het beantwoorden en toesturen van de benodigde

informatie. Indien de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaart, wijzen wij u nogmaals op de mogelijke vervolgstappen die u kunt kan nemen.

Ombudsman Financiële Dienstverlening

Binnen drie maanden na onze definitieve reactie, kunt u uw klacht voorleggen bij de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De Ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen.

Geschillencommissie van het Kifid

Leidt de bemiddeling van de Ombudsman voor u niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u binnen drie maanden na zijn uitspraak de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. De behandeling door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-.

Het Kifid aansluitingsnummer van De Wit Assurantiën is 300.007153.

De uitspraak van het Kifid is bindend. Dit betekent dat beide partijen zich moeten houden aan de uitspraak van het Kifid.

Commissie van Beroep

Wanneer u de beslissing van de Geschillencommissie niet accepteert, kunt u uw klacht sturen naar de Commissie van Beroep. Dit kan alleen onder bepaalde voorwaarden. Deze kunt u vinden op de website van het [Kifid](#).

Naar de rechter

Bent u na deze stappen niet tevreden met de uitspraken? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter.

De rechter beoordeelt de zaak niet opnieuw, maar voert een beperkte toets uit betreffende de inhoud en de totstandkoming van de bindende uitspraak.