

Klachtenregeling Agass verzekeringen en advies

Van klachten kun je leren.

U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk zullen stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door u ook werkelijk schade is geleden. Wanneer wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij u ons dit te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Mocht u van mening zijn dat u wel schade hebt geleden dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen en/of u te compenseren.

Hoe gaat het in z'n werk...?

1. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij ons indienen.
2. Wij zullen uw klacht schriftelijk vastleggen en aan u bevestigen. Wij maken hierbij onderscheid in:
 - a. Algemene punten van kritiek.
We zullen dit melden aan de betrokken medewerker(s). Indien er sprake is van structureel dezelfde punten van kritiek, zullen wij maatregelen nemen om hierin verbetering aan te brengen.
 - b. Overige klachten
Dit betreft klachten waarbij nader onderzoek vereist is.
3. U krijgt van ons binnen vijf dagen na de ontvangst een schriftelijke bevestiging van uw klacht en bericht wie uw klacht behandelt. Daarbij zullen wij zonodig aangeven of en zo ja welke – aanvullende – informatie wij van u nog nodig hebben.
4. U zult uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van ons een reactie ontvangen.
5. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn een of meer keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen enz. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

Geen overeenstemming...

Indien we niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u deze desgewenst voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG