

Klachtenprocedure Peter Geurds Assurantiën B.V.

1. Doel van deze klachtenprocedure

Peter Geurds Assurantiën B.V. streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe wij klachten op zorgvuldige, transparante en klantgerichte wijze behandelen. Klachten worden tevens gebruikt om onze dienstverlening structureel te verbeteren.

2. Definities

- Financieel dienstverlener: Peter Geurds Assurantiën B.V.
- Klager: De persoon (of diens gemachtigde) die een klacht indient.
- Klacht: Iedere uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, medewerkers of werkwijze, schriftelijk of mondeling geuit.
- Medewerker: Een ieder die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van Peter Geurds Assurantiën B.V.

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend via:

- E-mail: piet@petergeurds.nl

- Post:

Peter Geurds Assurantiën B.V.
T.a.v. Klachtenafhandeling
Hondsruglaan 83A
5628 DB Eindhoven

De klacht dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

- Naam, adres en contactgegevens van de klager
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Relevante documenten (indien van toepassing)

4. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigen wij schriftelijk de ontvangst van de klacht. De bevestiging bevat:

- Datum van ontvangst
- Korte samenvatting van de klacht
- De wijze van behandeling
- Naam van de contactpersoon
- De verwachte termijn voor inhoudelijke reactie (maximaal 6 weken)

5. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt behandeld door de directie of een onafhankelijke medewerker die niet betrokken was bij het onderwerp van de klacht.
- Indien nodig vragen wij aanvullende informatie op bij de klager of betrokken medewerkers.
- De klacht wordt objectief beoordeeld op basis van feiten, interne richtlijnen en geldende wet- en regelgeving.
- Bij klachten met een mogelijk aansprakelijkheidsrisico wordt onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd.

6. Schriftelijke reactie en uitkomst

Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke reactie met daarin:

- Een samenvatting van de klacht
- De uitkomsten van het onderzoek
- Ons standpunt en eventuele corrigerende maatregelen
- De mogelijkheid tot verdere toelichting
- Informatie over externe klachtenmogelijkheden

7. Externe klachtenmogelijkheden

Indien de klager het niet eens is met onze afhandeling, kan men zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

- Website: www.kifid.nl
- Adres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
- De klacht dient binnen 1 jaar na onze definitieve reactie bij KiFiD te worden ingediend.

Of tot de burgerlijke rechter.

8. Registratie en evaluatie

Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier en geregistreerd in ons interne klachtenregister. Na afhandeling beoordeelt de directie of er structurele verbetermaatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen. Klachtendossiers worden minimaal 12 maanden bewaard.

9. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is van kracht per 01-06-2018 en is beschikbaar op verzoek en op onze website.