

Klachtenregeling Sebastiaan Zaal Assurantiën

Heeft u een klacht? Laat het ons weten.

Wij doen ons best om alles rond uw verzekeringen goed te regelen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Wij staan open voor uw klachten en suggesties. Wij verbeteren hiermee tevens onze dienstverlening.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Per mail: Info@sebastiaanzaalassurantien.nl

Of per post:

- Sebastiaan Zaal Assurantiën
- T.a.v. de directie
- Drakensteynlaan 1
- 4371 TG KOUDEKERKE

Wat hebben wij nodig uw klacht te kunnen behandelen?

- 1) Vermeld wat er is gebeurd en waarom u niet tevreden bent.
- 2) Vermeld de gewenste oplossing
- 3) Uw naam en adresgegevens (indien deze niet bij ons bekend zijn)
- 4) Stuur kopieën van relevante bijlagen mee. Bewaar zelf altijd de originele stukken.

Wat kunt u van ons verwachten?

Nadat u een klacht heeft ingediend, nemen wij altijd binnen een vijf werkdagen contact met u op en ontvangt u binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie. Indien het niet mogelijk is binnen deze termijn inhoudelijk te reageren, dan laten wij u weten wanneer u wel een reactie kunt verwachten.

Wij zijn aangesloten bij het Kifid, het financiële klachteninstituut

Kifid is de afkorting van het Klachteninstituut voor de Financiële Dienstverlening. Bij Kifid kunnen consumenten terecht als zij een klacht hebben over financiële dienstverlening. Kifid behandelt de klacht op een onafhankelijke en onpartijdige wijze.

Het instituut Kifid staat voor:

- ✓ Klantvriendelijkheid
- ✓ Professionaliteit
- ✓ Transparantie
- ✓ Uniformiteit
- ✓ Eenduidigheid en Kennis delen

Het instituut is gericht op het beslechten van geschillen tussen een consument en een financiële dienstverlener waarop Nederlands recht van toepassing is. Dat gebeurt door bemiddeling door de Ombudsman of door een (bindend) bindend advies van de Geschillen commissie of de Commissie van Beroep. De Ombudsman, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep werken objectief en onafhankelijk. Zij worden ondersteund door secretarissen. Het bestuur van Kifid en de aangesloten dienstverleners hebben geen invloed op de adviezen en beslissingen van Kifid.

Daarnaast richt Kifid zich ook op het voorkomen van klachten. Klachten worden geanalyseerd om patronen en trends te ontdekken. Door bijvoorbeeld het geven van lezingen en workshops, wordt aan financiële dienstverleners geleerd hoe zij klachten kunnen voorkomen en de werkwijze kunnen verbeteren. Hierin wordt samengewerkt met het ministerie van Financiën en de Autoriteit Financiële Markten.

Kifid werkt onder vergunning en toezicht van de Minister van Financiën. Ga voor meer informatie naar [kifid.nl](https://www.kifid.nl).

Wat doet Kifid voor consumenten?

Bij Kifid kunnen consumenten terecht voor klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheek, leningen, financieringen en beleggingen. Zij moeten wel eerst samen met hun financiële dienstverlener (FD) naar een oplossing zoeken.

Consumenten vinden op [kifid.nl](https://www.kifid.nl) informatie over de interne klachtenprocedure (IKP) van de FD. Ook is een leidraad opgenomen voor het schrijven van een klachtbrief.

Naar Kifid en dan?

Consumenten kunnen naar Kifid stappen zodra uit een brief van hun FD blijkt dat deze de klacht niet kan oplossen. Zij kunnen hun klacht dan het best indienen via mijn.kifid.nl. Kifid onderzoekt of de klacht klopt en wat er moet gebeuren.

Sneltest

Met behulp van de sneltest op [Kifid.nl](https://www.kifid.nl) kunnen consumenten zelf bekijken of hun klacht behandelbaar is. Op deze website staat veel informatie over de klachtenprocedure bij Kifid.

Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.017595. U kunt zich natuurlijk ook wenden tot de burgerlijke rechter.

Wij doen ons best om alles rond uw verzekeringen goed te regelen.