



Klachtenbehandeling

Bent u niet tevreden? Dan horen wij dit graag. Zo geeft u ons de mogelijkheid uw ontevredenheid weg te nemen en onze dienstverlening te verbeteren. U kunt altijd contact met Heleen Fransman of Ira Hamming opnemen. Vaak komen we er dan samen uit. Lukt dit niet? Dan dient u een klacht in.

Wilt u een klacht indienen?

Dan stuurt u een brief naar: Assurantiekantoor Fransman- De Woonbootspecialist, o.v.v. klachtenbehandeling. Of u kunt telefonisch een klacht wilt indienen, neem dan contact op via telefoonnummer 020-6943089 Of U mailt uw klacht naar info@woonbootspecialist.nl

Hoe behandelen wij uw klacht?

Wij streven ernaar om binnen 2 weken een inhoudelijke reactie te geven.

Bent u niet tevreden met de uitkomst van uw klacht?

Bent u niet tevreden over onze inhoudelijke reactie? En bent u een particuliere klant? Dan kunt u binnen 3 maanden uw klacht voorleggen aan het Kifid. Het adres is:

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T 0900 - 355 22 48

www.kifid.nl

info@kifid.nl

Wij, assurantiekantoor Fransman/Woonbootspecialist moeten ons houden aan wet- en regelgeving. Daarnaast heeft de verzekeringsbranche voor zichzelf regels opgesteld. Dit heet bindende zelfregulering. Ook wij moeten daar aan voldoen. Het kan voorkomen dat u een klacht heeft over ons met betrekking tot deze bindende zelfregulering. Dan kunt u deze klacht indienen bij het Klachteninstituut voor Financiële Dienstverleners (Kifid). Het Kifid bekijkt waar de klacht over gaat. Gaat de klacht over de bindende zelfregulering? Dan stuurt het Kifid de klacht door naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). U kunt dus zelf niet rechtstreeks naar de Tuchtraad. Op die manier heeft u één loket om klachten over Assurantiekantoor Fransman te melden: het Kifid.

Tuchtraad

De Tuchtraad valt onder een onafhankelijke stichting en beoordeelt dus (het deel van) de klacht over de regels die de verzekeringsbranche zelf heeft opgesteld. Als een klacht gegrond is, kan de Tuchtraad sancties opleggen. Voorbeelden van sancties zijn een waarschuwing, een berisping, en het met naam en toenaam bekendmaken van de uitspraak. Ook kan de Tuchtraad het Verbond adviseren tot het treffen van maatregelen tegen een verzekeraar, zoals beëindiging van het lidmaatschap van het Verbond. Op deze manier wordt de verzekeringsbranche getoetst op de regels die zij zelf hebben opgesteld. En waar nodig ook gecorrigeerd.

Spelregels voor het Kifid en Tuchtraad

U kunt niet altijd bij het Kifid / de Tuchtraad terecht. Wie er met welke soort klachten terecht kan bij het Kifid en de Tuchtraad is uitgewerkt in reglementen:

- reglement van het Kifid
- reglement van de Tuchtraad