

Varias Verzekeringen B.V.

KLACHTENREGELING



méér dan alleen verzekeren

Vendelier 2-A, 3905 PA Veenendaal | Telefoon 0318-570 243

Inleiding

Varias Verzekeringen B.V. biedt een breed scala aan verzekeringsproducten aan particulieren en bedrijven. Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Dit geeft ons de kans om u op een goede manier te helpen en samen een oplossing te vinden. En het helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Bent u niet tevreden? In dit document informeren wij u over onze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Heeft u een klacht? Dan kunt u deze bij ons indienen. Dat kan per e-mail (info@variasverzekeringen.nl) of schriftelijk:

Varias Verzekeringen B.V.
T.a.v. klachtenafhandeling
Vendelier 2-A
3905 PA Veenendaal

Klachtenbehandeling

Voor een goede en zo snel mogelijke afhandeling van de klachten worden onderstaande stappen opgevolgd:

1. Wanneer iemand probeert een klacht telefonisch of mondeling in te dienen zal de indiener altijd worden gevraagd de klacht alsnog schriftelijk te melden. Als een klacht binnenkomt zal deze altijd aan de directie worden voorgelegd.
2. De directie ontvangt de klachten en deze zullen worden geregistreerd in het klachtenoverzicht.
3. Afhankelijk van de aard en ernst van de klacht wijst de directeur een klachtenbehandelaar aan. De directie is ook bevoegd om zelf de klacht te behandelen.
4. De behandelaar zal de klacht op de volgende punten oppakken en terugkoppelen:
 - a. Hoor en wederhoor toepassen tussen alle betrokken partijen.
 - b. Het beoordelen van de klacht en inventariseren welke wijzigingen er binnen de organisatie/werkwijze of andere zaken in gang moet worden gezet.
 - c. Bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is
 - d. Het opstellen van een schriftelijke reactie
5. De klachtenbehandelaar zal de reactie voorleggen aan de directeur welke uiteindelijk een terugkoppeling zal geven aan de indiener.
6. De indiener van de klacht ontvangt in ieder geval binnen 2 maanden na het indienen van de klacht een reactie.
7. Leidt de klacht tot een aanpassing in onze werkwijze dan zal de directie dit binnen 2 weken na reactie implementeren binnen de organisatie.

8. Zodra de reactie en de vervolgacties volledig zijn afgerond zal de klacht worden gearchiveerd. Indien de klacht privacygevoelige informatie bevat, zullen deze worden verwijderd uit de klacht alvorens deze zal worden gearchiveerd.
9. De klachten worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig gerapporteerd, inclusief de aanbevelingen om lange termijn problemen voor te blijven.

Klacht niet naar wens afgehandeld?

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich binnen 3 maanden wenden tot het [Klachteninstituut Financiële Dienstverlening](#) (KiFiD). Het KiFiD staat consumenten en kleinzakelijke ondernemers bij in het vinden van een oplossing. Dit kan per e-mail (consumenten@kifid.nl) of schriftelijk:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.015500.

Het Kifid zal de klacht verder in behandeling nemen conform de door hen te volgen procedure.

Vragen

Heeft u vragen over dit klachtenreglement of de behandeling van uw klacht? Stuur dan een e-mail naar info@variasverzekeringen.nl of neem telefonisch contact op.