

Klachtenprocedure

Meer informatie hoe u een klacht kunt indienen.

Als u niet tevreden bent over ons en onze dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Hiermee stelt u ons in staat onze service waar nodig te verbeteren. En uiteraard zoeken wij samen met u naar een passende oplossing van uw probleem.

Uw klachten ontvangen wij bij voorkeur per post of per mail naar info@hanzestedenbedrijfsverzekeringen.nl

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u deze ook voorleggen aan het Klachteninstituut Verzekeringen.

Het Klachteninstituut biedt u één loket voor al uw verzekeringsklachten.

Als u van mening bent dat u niet volledig bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, kunt u eveneens bij bovengenoemd instituut terecht.

Hanzesteden Bedrijfsverzekeringen BV is onderworpen aan de bevoegdheid van het Klachteninstituut.

Hoe dient u een klacht in?

U schrijft een brief of u maakt gebruik van het klachtenformulier dat u kunt

Downloaden van de website www.klachteninstituut.nl. (link onder plaatsen) U voegt kopieën bij van de correspondentie die u heeft gevoerd met ons of verzekeraar. En u houdt hierbij rekening met de onderstaande punten

Schrijf wat er is gebeurd en wat het standpunt is van verzekeringsmaatschappij of Hanzesteden Bedrijfsverzekeringen en wat u daarvan vindt.

Geef aan tegen wie de klacht gericht is, en wat u van het klachteninstituut verwacht. Voeg een kopie bij van de polis(sen) waarop uw klacht betrekking heeft, inclusief polisvoorwaarden, aanhangsels, clausules, etc.

Vergeet niet uw naam, adres en telefoonnummer duidelijk te vermelden. Aan de hand van deze gegevens wordt beoordeeld of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling

Klachteninstituut Verzekeringen

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

Tel: 070 - 333 8 999

Fax: 070 - 333 8 900

Website: www.klachteninstituut.nl