

Klachtenprocedure Anker

Als uw verzekeringsspecialist streven wij naar hoge kwaliteit en een snelle, adequate service en dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen ergens niet tevreden over zijn, dan kunt u een klacht bij ons indienen.

Wij stellen het zelfs bijzonder op prijs wanneer u uw klacht aan ons kenbaar maakt. Zo kunnen we immers onze dienstverlening naar u toe verbeteren en voor u een passende oplossing vinden. Heeft u een klacht bij ons ingediend, dan zullen wij dit zo spoedig mogelijk afhandelen.

KiFid – het financiële klachteninstituut

Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een initiatief van brancheorganisaties in de financiële dienstverlening, waar ook Anker bij is aangesloten. KiFid staat voor onpartijdige hulp bij financiële geschillen. Wij hebben onze interne klachtprocedure conform de richtlijnen van het KiFiD opgesteld. U kunt er dus van op aan dat uw klacht serieus wordt genomen.

Termijn voor het indienen van een klacht

Een verzekerde, tussenpersoon of verzekeraar kan binnen 12 maanden na het moment, waarop hij of zij kennis nam - of redelijkerwijs had kunnen nemen - van een handelen of nalaten van Anker, waarover hij of zij een klacht wenst in te dienen, de klacht aan Anker voorleggen. Indien deze termijn is verstreken kan een klacht niet meer in behandeling worden genomen en wordt hij afgewezen. Dit betekent overigens niet dat wij uw klacht negeren.

Klachten die niet in behandeling worden genomen, zijn:

- ☹ klachten die niet schriftelijk zijn ingediend;
- ☹ klachten die betrekking hebben op een bij het KiFiD of de burgerlijke rechter aanhangig geschil;
- ☹ klachten waarover het KiFiD of de burgerlijke rechter reeds heeft geoordeeld;
- ☹ klachten die deze klachtenprocedure eerder hebben doorlopen.

Het kan ook voorkomen dat wij een klacht volledig uit handen dienen te geven aan een externe partij. Indien dit het geval is, zullen wij u daarover informeren.

Een klacht indienen

Hieronder beschrijven wij de procedure die wordt doorlopen bij het indienen van uw klacht:

Stap 1: U dient uw klacht in

U kunt uw klacht op twee manieren indienen:

- ☺ via internet;
- ☺ per post.

Als u uw klacht digitaal wilt indienen, kunt u dit snel en eenvoudig doen via het online klachtenformulier op onze website (www.anker.nl). Door het invullen en versturen van dit formulier is uw klacht ingediend.

Als u uw klacht per post wilt indienen, print dan het klachtenformulier dat beschikbaar is op de website. Het ingevulde klachtenformulier kunt u vervolgens samen met eventuele bijlagen sturen naar:

Anker Verzekert b.v.
T.a.v. Klachtenbeheer
Antwoordnummer 8015
9700 VK Groningen

Stap 2: De klachtcoördinator registreert en bevestigt de ontvangst van uw klacht

Na ontvangst van uw schriftelijk ingediende klacht registreert onze klachtcoördinator uw klacht. Tevens bevestigt deze de ontvangst van uw klacht door het sturen van een ontvangstbevestiging. Daarna wordt een dossier voor uw klacht aangemaakt.

Stap 3: De klachtcoördinator stuurt uw klacht door naar de verantwoordelijke klachtbehandelaar

De klachtcoördinator zorgt ervoor dat uw klacht zo spoedig mogelijk bij de verantwoordelijke klachtbehandelaar terecht komt.

Stap 4: De klachtbehandelaar verzamelt de benodigde informatie

De verantwoordelijke klachtbehandelaar verzamelt informatie met betrekking tot uw klacht, vraagt stukken op en informeert bij de betrokken partijen.

Deze informatie wordt door de klachtbehandelaar toegevoegd aan het dossier.

Stap 5: De klachtbehandelaar beoordeelt het dossier

De klachtbehandelaar beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot uw argumenten. Als belangrijkste uitgangspunt geldt daarbij dat onze klachtenbehandeling is gericht op een zorgvuldige afhandeling van uw klacht. Daarbij wordt rekening gehouden met de belangen van alle betrokken partijen.

Wij streven ernaar uw klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen. Afhankelijk van de aard van uw klacht kan dit zes weken tot drie maanden in beslag nemen. Wij zullen u hierover zorgvuldig informeren en aangeven wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Stap 6: De klachtbehandelaar neemt een standpunt in

De klachtbehandelaar neemt een standpunt in met betrekking tot uw klacht en legt dit standpunt en de te nemen actie (ons voorstel om uw klacht te verhelpen) vast in het klachtdossier.

Stap 7: De klachtbehandelaar stelt u op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek

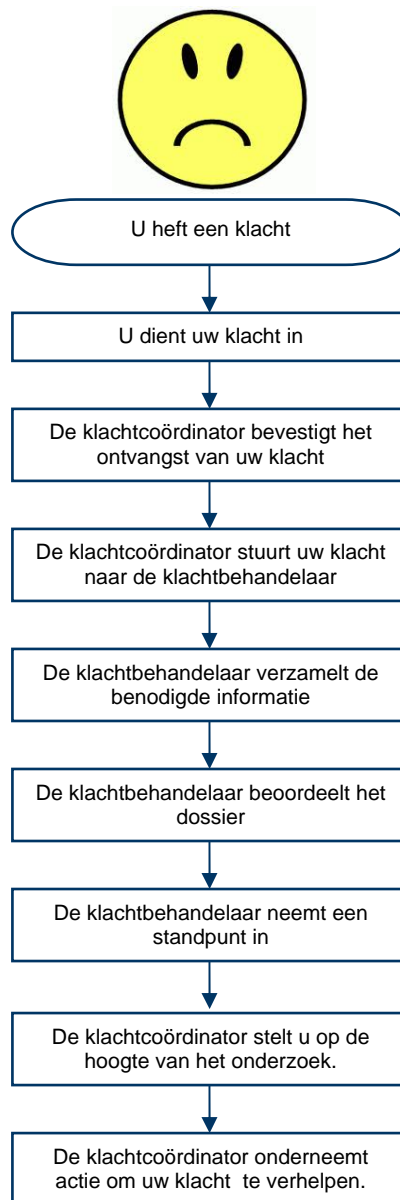
De klachtcoördinator stelt u schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek en het voorstel om uw klacht te verhelpen.

Stap 8: De klachtbehandelaar onderneemt actie om uw klacht te verhelpen

Na uw akkoord voert de klachtbehandelaar de maatregelen uit die nodig zijn om uw klacht naar uw tevredenheid te verhelpen.

Stappenoverzicht klachtenprocedure

Voor de duidelijkheid hebben wij de hiervoor genoemde stappen overzichtelijk voor u weergegeven in het volgende schema:





Niet tevreden?

Bent u ondanks onze inspanningen niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan hebt u de mogelijkheid u te richten tot het:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
(KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070-3338999

Nadere informatie over het klachteninstituut kunt u vinden op www.kifid.nl.

Het klachteninstituut kan een klacht pas in behandeling nemen nadat de klacht schriftelijk aan ons is voorgelegd en door ons niet naar tevredenheid is opgelost. U kunt uw klacht bij het klachteninstituut indienen binnen een termijn van drie maanden, te rekenen vanaf de dag dat wij u schriftelijk op de hoogte hebben gesteld van de uitkomst van ons onderzoek.

Indien u geen gebruik wenst te maken van het klachteninstituut, of u vindt de uitkomst hiervan niet bevredigend, dan kunt u een eventueel geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.