



KLACHTENPROCEDURE

Schriftelijk indienen van klachten

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost.

Klachten die schriftelijk (per e-mail of per brief) zijn ingediend worden via onderstaande procedure behandeld.

Adressering klacht

U kunt uw brief sturen naar:

Zevenwouden
T.a.v. de directie
Postbus 901
8901 BS LEEUWARDEN

Uw e-mail kunt u sturen naar:

klacht@zevenwouden.nl

Wilt u in uw brief of e-mail uw naam, adres, polisnummer en/of relatienummer vermelden.

Klachtencommissie

Na ontvangst van uw klacht door de klachtencommissie wordt deze geregistreerd. Daarnaast ontvangt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Indien de directie nog niet op de hoogte is van uw klacht dan zal de directie worden geïnformeerd.

De klachtencommissie bespreekt uw klacht en het dossier met onafhankelijke vertegenwoordigers van de organisatie. Deze zijn niet direct betrokken geweest met uw dossier. De klachtencommissie beoordeelt en bespreekt uw dossier.

Schriftelijke bevestiging standpunt

U ontvangt binnen twee weken, na ontvangst van uw schriftelijke klacht, een schriftelijke bevestiging van ons standpunt. Indien uw klacht ongegrond wordt verklaard, wordt in de brief aangegeven welke mogelijke vervolgstappen u kunt nemen.

Vervolgstappen

Klachten instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Voor particuliere klanten geldt dat binnen drie maanden, nadat u onze definitieve reactie heeft ontvangen, u uw klacht kunt voorleggen aan het KiFiD. Binnen het KiFiD probeert de Ombudsman waar mogelijk door bemiddeling tot instemming van partijen te komen.



Als het KiFiD verwacht dat bemiddeling niet zinvol is, of als een poging tot bemiddeling is mislukt, wordt de klacht behandeld door de Geschillencommissie. De Geschillencommissie geeft een schriftelijk oordeel over de klacht en dat is bindend indien u en wij daarmee vooraf hebben ingestemd.

Accepteert u de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de Commissie van Beroep van het KiFiD, worden ingediend. Meer informatie staat op www.kifid.nl.

Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon: (070) 333 89 99
Internet : www.kifid.nl

Rechter

Behalve aan het KiFiD is het ook mogelijk om uw klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Vragen

Heeft u vragen over onze klachtenprocedure dan kunt u contact opnemen met onze klachtencommissie via het e-mailadres: klacht@zevenwouden.nl