



Klachtenprocedure Amaska Verzekeringen B.V.

Waarom heeft Amaska Verzekeringen een klachtenprocedure?

Een klant is voor Amaska Verzekeringen geen dossier, maar een duurzame relatie. Daarom vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld of niet tevreden bent. Wanneer u ons dit laat weten, kunnen wij proberen dit op te lossen en onze dienstverlening verbeteren. Wij stellen alles in het werk om uw klacht goed af te handelen.

In deze procedure wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

Uw klacht schriftelijk indienen

Als u een klacht heeft dan dient u de klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Uw klacht kunt u sturen naar:

Amaska Verzekeringen B.V.

T.a.v. de Directie

Concertgebouwplein 14

1071 LN Amsterdam

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen sturen wij u een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken we intern met de verantwoordelijke medewerker(s) en dan ontvangt u binnen twee weken van onze directie een gemotiveerd antwoord.

Indien dit niet mogelijk is - bijvoorbeeld omdat nader onderzoek nodig is - dan zullen wij dat eveneens binnen 14 dagen aan u laten weten.

Uw klacht geeft ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Mocht u het niet eens zijn met ons definitieve standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen drie maanden uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) in Den Haag.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Aansluitnummer: 300.013155

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

(070) 333 89 99



Wat is Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Het KiFiD is hét onafhankelijke loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Te vinden op www.kifid.nl. U kunt naar het KifiD wanneer u een consument of kleine ondernemer bent en uw klacht niet opgelost is, zoals u had gehoopt. Amaska Verzekeringen is aangesloten bij KifiD. De uitspraak van KifiD is voor Amaska Verzekeringen bindend en dat betekent dat Amaska Verzekeringen zich houdt aan de uitspraken die KifiD doet.