

Onze Klachtenprocedure

Wij streven ernaar onze klanten altijd snel en efficiënt te bedienen op het gebied van verzekeringen. Mocht u een keer ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan zorgen wij dat dit snel en onafhankelijk wordt onderzocht, waarbij eventuele tekortkomingen ook spoedig worden opgelost.

Een klacht indienen

U kunt een klacht schriftelijk melden (per brief of e-mail) of telefonisch. Dit doet u in eerste instantie bij uw contactpersoon of bij onze klachtencoördinator:

- per e-mail: crewinsurance@anker.nl of klacht@anker.nl;
- per post: Anker Insurance Company n.v., T.a.v. Klachtencoördinator, Postbus 8002, 9702KA Groningen;
- telefoon: 050 520 97 79.

Hoe behandelen wij uw klacht

Wij doen ons best uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen. Indien nodig wordt uw klacht voorgelegd aan een van onze senior managers, die boven de kwestie staat, of aan onze compliance officer. Wanneer uw klacht aan een andere partij moet worden voorgelegd ter afhandeling, zullen wij de klacht namens u binnen 3 werkdagen doorsturen naar deze andere partij. U hoort dan van ons dat wij de klacht aan een derde hebben overgedragen en waarom dit is gedaan.

Wij zullen:

- u binnen 3 werkdagen een bevestiging sturen dat uw klacht is ontvangen;
- uw klacht onderzoeken en met een voorstel oplossing komen, indien nodig, binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht; of
- binnen hetzelfde tijdsbestek, mocht het nodig zijn, u informeren dat en om waarom wij meer tijd nodig hebben om uw klacht te onderzoeken.

Bent u het niet eens met onze oplossing?

Wij hanteren een tweetraps interne klachtenprocedure. Bent u het niet eens met onze definitieve reactie, dan kunt u zich wenden tot onze algemeen directeur via het bovengenoemde adres, waarbij u de volgende contactgegevens kunt gebruiken:

Telefoon: +31 050 520 97 91

E-mail: bestuur@anker.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Bent u het nog steeds niet eens met onze reactie of komen wij er samen niet uit, dan verwijzen wij u door naar het Kifid, als u daar recht op heeft. U heeft dat recht wanneer u als particulier bij ons verzekerd bent. Voor een zakelijke of beroepsmatige verzekering geldt dat niet.

Zodra u van ons een definitieve reactie hebt ontvangen, kunt u binnen 3 maanden na datum van onze reactie een klacht indienen bij het Kifid.

Horen wij niets meer van u?

Horen wij binnen 8 weken na datum van onze definitieve reactie niets meer van u, dan hebben wij het recht uw klacht als afgehandeld beschouwen. Uw klachtdossier wordt dan door ons gesloten.

Leren van onze klanten

Wij benutten graag elke kans om onze dienstverlening verder te verbeteren. Wij zorgen dat hetgeen wij kunnen leren van uw feedback wordt meegenomen in ons intern monitoringssysteem, zodat de kans op herhaling van fouten wordt geminimaliseerd.