

Interne klachtenprocedure Prima Polis

Wij doen ons uiterste best om u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit uit te sluiten dat er fouten gemaakt worden. Indien u onverhoopt niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan hopen wij dat u dit aan ons kenbaar maakt. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure ontwikkeld.

U kunt uw klacht in eerste instantie kenbaar maken aan uw contactpersoon. Deze zal samen met u kijken naar een passende oplossing. Mocht u er niet uitkomen met uw contactpersoon, dan verzoeken wij u om uw klacht schriftelijk te sturen aan de directie. U kunt dit doen door een e-mail te sturen naar info@primapolis.nl, of een brief te sturen naar:

Prima Polis

Ter attentie van de directie
Fatimastraat 5
4834 XT Breda

In uw bericht komen aanbod: uw gegevens, de omschrijving van uw klacht, het resultaat van uw gesprek met uw contactpersoon en uw beoogde oplossing.

Na ontvangst van uw klacht door de directie ziet de klachtenprocedure er als volgt uit:

- De directie stelt een interne klacht coördinator aan. Deze wikkelt uw klacht in overleg met de directie af.
- Van iedere klacht wordt een digitaal dossier aangelegd waarin gedetailleerd en chronologisch de voortgang van de afwikkeling van de klacht wordt opgenomen.
- Binnen 4 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht door de directie, verstuurt de klacht coördinator een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. In deze bevestiging leest u tevens:
 - Wie de klacht coördinator inzake uw klacht is
 - De datum van ontvangst van uw klacht
 - De beschrijving van uw klacht
 - De wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen
 - De beoogde termijn van afwikkeling van uw klacht (binnen 6 weken)
 - De wijze waarop u in contact kunt komen met de klacht coördinator

Iedere klacht doorloopt de volgende procedure:

- Bestudering van het dossier waarop de klacht betrekking heeft.
- Bespreking van de klacht met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar (indien nodig).
- Wederhoor bij betrokkenen binnen de organisatie.
- Eventueel nadere informatie inwinnen bij de klager.

- Beoordeling van de klacht en afweging van argumenten.
- Bespreking van het dossier met een collega ter controle van de interpretatie.
- Formulering van het definitieve besluit en kennisgeving hiervan per e-mail.

Binnen 14 dagen na het verzenden van het besluit, neemt de klacht coördinator contact op voor verdere toelichting en om te vragen of u akkoord gaat met het besluit.

Externe geschillencommissie

Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u zich wenden tot het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

consumenten@kifid.nl

070-333 89 99

Prima Polis conformeert zich op voorhand aan een bindend advies van Kifid, mits het geschil een bedrag van € 5.000 niet te boven gaat. U kunt uw klacht ook altijd voorleggen aan een rechter.