

Klachtenprocedure
Driessen & Rappange Verzekeringen
Drie-Ass Amsterdam B.V.
(AFM-vergunningnummer: 12010332)

In ons streven naar een optimale dienstverlening blijft het desalniettemin mogelijk dat u ontevreden bent over onze prestaties of de prestaties van een verzekeraar waarmee wij zaken doen. Dit levert dan een klacht op.

Een klacht bestempelen wij als zodanig wanneer u uw ontevredenheid langs schriftelijke e/o digitale weg heeft geuit. Ontevredenheid vanwege het niet gedekt zijn van een schadegeval is onderdeel van het schaderegelingproces en levert in beginsel geen klacht op in de zin van onjuist handelen of nalaten.

Vanzelfsprekend hopen wij dat onze relaties altijd tevreden zijn over onze dienstverlening. Mocht dat onverhoopt niet het geval zijn, dan kunt u uw klacht zenden aan:

Driessen & Rappange Verzekeringen
T.a.v. de heer R. Moritz
Antwoordnummer 2465
1000 RA Amsterdam
www.driessenrappange.nl / www.ajdriessen.nl (luchtvaart)

Vloeit uw klacht voort uit de uitvoering van ons volmachtbedrijf (in het geval de polis door ons zelf is afgegeven, wat u herkent aan de ondertekening: Drie-Ass Amsterdam B.V.), dan kunt u uw klacht zenden aan:

Drie-Ass Amsterdam B.V.
T.a.v. de heer R. Moritz
Antwoordnummer 2465
1000 RA Amsterdam
www.drie-ass.nl

Om de klacht inhoudelijk te kunnen beoordelen, dienen wij minimaal over het volgende te beschikken:

- Uw NAW
- Het polis- of schadenummer waar uw klacht betrekking op heeft (indien van toepassing)
- Een uitgebreide omschrijving van uw klacht
- Een kopie van alle stukken die relevant zijn en het beeld kunnen verduidelijken

INHOUDELIJKE BEHANDELING:

1^e instantie - intern

- Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging
- Zo nodig wordt u om aanvullende informatie gevraagd
- Binnen 15 werkdagen ontvangt u een (eerste) schriftelijke reactie. Indien de behandeling meer tijd vergt, zult u vernemen op welke termijn wij met een inhoudelijke reactie kunnen komen.

2^e instantie - extern

Indien u zich niet kunt vinden in het door ons ingenomen standpunt, dan kunt u een klacht indienen bij bijvoorbeeld één van onze standsorganisaties:

- **Adfiz** – Adviseurs in Financiële Zekerheid
www.adfiz.nl
- **RMiA** – Register Makelaar in Assurantiën
www.rmia.nl
- **SEH** – Stichting Erkend Hypotheekadviseur
www.seh.nl
- **NVGA** – Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven
www.nvga.org
uitsluitend wanneer de klacht betrekking heeft op onze activiteiten als gevolmachtigd agent.

Of,

bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: **KiFiD**
www.kifid.nl

Of,

De **Burgerlijke rechter**