

Klachtenprocedure

Ondanks dat we de beste service proberen te geven kan het zijn dat je een klacht hebt over onze dienstverlening, polisdekking of schadebehandeling. Als je een klacht hebt, kun je de volgende stappen volgen:

1a. Je kunt de klacht aangeven bij jouw eigen adviseur

apc holland assurantiën

Doctor Lelykade 60a

2583 CM Den Haag

070 763 0 763, of

1b. als je niet tevreden bent met de reactie op de klacht, kun je ook direct naar:

apc holland

Doctor Lelykade 60a

2583 CM Den Haag

070 763 0 763

info@apcholland.nl

De ontvangst van jouw klacht wordt binnen twee weken schriftelijk bevestigd.

Binnen zes weken na ontvangst van jouw klacht ontvang je een schriftelijke reactie met beslissing over de klacht.

2. Als je na deze reactie nog niet tevreden bent, of je ontvangt binnen zes weken geen reactie, kun je eventueel naar het Klachten instituut financiële dienstverlening (Kifid).

Om te bekijken of je hiervoor in aanmerking komt kun je de sneltest invullen op

www.kifid.nl/sneltest/

Kifid (www.kifid.nl)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

070 333 8 999

consument@kifid.nl



Het kan voorkomen dat de schadebehandeling is uitbesteed aan derden. In het geval dat de klacht gaat over schadebehandeling, wordt jouw klacht doorgestuurd aan de schadebehandelaar. Meer informatie over de behandeling van schades kun je vinden op onze website.

De bovenstaande regelingen voor klachtenafhandeling laten jouw recht om een gerechtelijke procedure of een alternatieve geschillenbeslechtsprocedure te beginnen overeenkomstig jouw contractuele rechten vrij.