



Hofstra | Rooks

assurantie- en adviesbureau

Klachtenregeling

Heeft u een klacht? Hofstra | Rooks assurantie- en adviesbureau BV wil graag dat u tevreden bent. Heeft u toch een klacht, dan vragen wij u om dit aan ons te laten weten. Wij doen ons best om een passende oplossing te zoeken. In deze regeling leggen wij u uit hoe u een klacht indient en welke stappen doorlopen kunnen of moeten worden.

Inhoudsopgave

Wat bedoelen we met klachten?	1
Klachtenprocedure bij Hofstra Rooks (stap 1 en 2)	3
Klachtenorganisatie of rechter (stap 3)	4
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)	4
Rechter	4

Wat bedoelen we met klachten?

Een klacht is elke telefonische of schriftelijke melding of reactie van u aan ons waaruit blijkt dat aan uw verwachting niet is voldaan. De belangrijkste voorbeelden:

- . Klachten over een beslissing die we hebben genomen;
- . Klachten over onze dienstverlening;
- . Privacyklachten. Dit zijn klachten over hoe we omgaan met uw persoonsgegevens.

Een misverstand dat wij snel kunnen verhelpen valt niet onder een klacht.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Geef uw klacht eerst aan Hofstra | Rooks assurantie- en adviesbureau BV door. Verwachtte u een andere oplossing of komen wij er samen niet uit dan kunt u terecht bij een onafhankelijke partij. De klachtenprocedure is:

Stap 1: Bij de behandelende persoon van Hofstra | Rooks assurantie- en adviesbureau BV

U kunt een klacht telefonisch, schriftelijk, via e-mail of online via een formulier of via www.hofstrarooks.nl bij ons indienen.

Stap 2: Bij de directie van Hofstra | Rooks assurantie- en adviesbureau BV

Wanneer u niet tot een oplossing komt met de behandelende persoon, dan is het mogelijk om uw klacht voor te leggen aan de directie. Dit kan telefonisch, schriftelijk of via e-mail. Wij doen opnieuw onderzoek naar uw klacht en bekijken het antwoord dat eerder is gegeven.

Stap 3: naar een onafhankelijke klachtenorganisatie of de rechter

Is uw klacht niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan een klachtenorganisatie of aan de rechter.

Het is voor (zakelijke) klanten niet altijd mogelijk om een klacht in te dienen bij een klachtenorganisatie. U heeft dan de mogelijkheid om naar de rechter te gaan.

Klachtenprocedure bij Hofstra | Rooks (stap 1 en 2)

Als u een klacht heeft vragen wij u om uw klacht binnen 12 maanden na de gebeurtenis te melden bij Hofstra | Rooks assurantie- en adviesbureau BV.

Voor de afhandeling van uw klacht hebben wij de volgende gegevens nodig:

- . Uw contactgegevens (adres, telefoon, e-mailadres);
- . Uw polisnummer;
- . Een omschrijving waar de klacht over gaat.

Heeft u informatie die uw klacht duidelijker maakt? Stuur dan kopieën van de informatie mee. De contact gegevens van Hofstra | Rooks assurantie- en adviesbureau BV zijn:

Hofstra | Rooks assurantie- en adviesbureau BV

Postbus 65, 8430 AB OOSTERWOLDE

Telefoon +31 (0)516 491238

E-mail info@hofstrarooks.nl

www.hofstrarooks.nl

Wat gebeurt er daarna?

Wij nemen uw klacht zo snel mogelijk in behandeling. U krijgt altijd binnen 10 werkdagen bericht met:

- . het antwoord of
- . een ontvangstbevestiging. Hierin staat wanneer u een inhoudelijk antwoord krijgt.
- . een inhoudelijke reactie ontvangt u altijd binnen 6 weken.

Klachtenorganisatie of rechter (stap 3)

Heeft u onze klachtenprocedure doorlopen en bent u het eens met de uitkomst? Dan kunt u, tot uiterlijk drie maanden, terecht bij de klachtenorganisatie KiFiD en/of de rechter.

De ombudsman van het KiFiD bemiddelt bij een klacht tussen u en Hofstra | Rooks assurantie- en adviesbureau BV. Als u het niet eens bent met het advies van de Ombudsman, dan is het mogelijk om naar de Geschillencommissie van de klachtenorganisatie te gaan. De uitspraken van de Geschillencommissie van de klachtenorganisatie te gaan. De uitspraken van de Geschillencommissie is bindend.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Het KiFiD is als volgt te bereiken:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Telefoon: +31 (0)70 333 8 999

www.kifid.nl

Rechter

Het is ook mogelijk om uw klacht voor te leggen bij de rechter. Meer informatie over de rechter en het zoeken naar rechtsbijstand vindt u op de website www.rechtspraak.nl of www.juridischloket.nl

Als er een bindend advies door een klachtenorganisatie is uitgebracht dan beoordeelt de rechter uw zaak niet meer inhoudelijk. De rechter bekijkt de zaak alleen procedureel.