



Klachtenprocedure

Wanneer u als deelnemer een klacht heeft over een betaalde opleiding*, training*, bijeenkomst of andere betaalde activiteit kunt u deze schriftelijk, binnen één maand nadat de klacht is ontstaan, indienen via:

Per e-mail

insuranceacademy@verzekeraars.nl

Per brief

Verbond van Verzekeraars
t.a.v. Insurance Academy
Bordewijklaan 2
2591 XR Den Haag

- Uw klacht dient gemotiveerd, ondertekend en voorzien van contactgegevens (telefoonnummer, adres, e-mailadres) te worden ingediend;
- Vermeld in het onderwerp duidelijk dat het om een klacht gaat;
- Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen 2 werkdagen indien u uw klacht per e-mail heeft ingediend. Wanneer u een klacht per brief heeft ingediend bevestigen wij de ontvangst van uw klacht binnen 1 week;
- De afhandeling van uw klacht valt onder verantwoordelijkheid van de directie van Dienstverlening Verbond BV en is gedelegeerd aan de medewerkers van de Insurance Academy van het Verbond van Verzekeraars;
- Binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een mondelinge en/of schriftelijke/e-mail reactie op de klacht. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen naar een klacht, wordt u binnen 4 weken hierover in kennis gesteld, waarbij de reden en verwachte termijn van uitstel wordt toegelicht;
- Indien gewenst kunt u uw klacht mondeling komen toelichten;
- Allen die betrokken zijn bij de afhandeling van uw klacht, gaan vertrouwelijk om met uw klacht en de van u verkregen gegevens;
- Er wordt naar gestreefd uw klacht tot volle tevredenheid binnen 8 weken af te handelen;
- Indien u niet tevreden bent met de wijze waarop uw klacht wordt afgehandeld, dan kunt u aangeven dat u zich wenst te wenden tot de klachtencommissie. (Let op: hier kunnen kosten aan verbonden zijn!);
- Uw bezwaar wordt alleen in behandeling genomen wanneer u, binnen 4 weken na bekendmaking, schriftelijk of per e-mail akkoord bent gegaan met de voorgedragen onafhankelijke klachtencommissie;
- De uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie is bindend voor alle partijen en is gelimiteerd tot het aangeven of een klacht gegrond is en welke kosten door wie betaald moeten worden.
- Eventuele consequenties worden door Dienstverlening Verbond BV snel afgehandeld;
- De bewaartermijn van uw klacht is 3 jaar.

* Indien uw klacht betrekking heeft op een opleiding of training die wordt uitgevoerd door een partner van Dienstverlening Verbond BV, geldt de klachtenprocedure van deze partner en dient u bij die partij uw klacht in te dienen.

De volledige klachtenprocedure is opgenomen in de algemene voorwaarden van Dienstverlening Verbond BV.