

## **Klachtenprocedure**

De directie is verantwoordelijk voor het proces klachtenbehandeling. Een klacht wordt pas als zodanig erkend als zij schriftelijk is ingediend bij de directie, met relevante data, aangesproken medewerkers en een korte omschrijving van de omstandigheden.

Boogaard Assurantien B.V. is aangesloten bij de volgende erkende klachteninstantie:

KiFiD onder nummer 300.005783

De directie bepaalt hoe de interne klachtenprocedure verloopt:

- a. De klacht wordt behandeld door de directie in overleg met de aangesproken partij binnen de organisatie
- b. Een klacht wordt, indien mogelijk, binnen 10 werkdagen afgehandeld.
- c. De klant ontvangt een bevestiging van de ontvangst van de klacht .
- d. Als een klacht wordt afgewezen wordt de klant geïnformeerd over de mogelijkheden de klacht in te dienen bij een instantie voor externe klachtenbemiddeling en geschillenbehandeling.

De directie zorgt voor een goede uitvoering van bovenstaande procedure.