



Klachtenprocedure Anker

Anker wil u als klant, intermediair of bijvoorbeeld gevolmachtigd agent graag een uitstekende service en dienstverlening bieden. Toch kan het voorkomen dat u een keer niet tevreden bent. Is dat het geval, meldt dit dan bij de betreffende medewerker of afdeling, zodat deze het kan oplossen. Komt u er samen niet uit, dan mag u een klacht bij ons indienen. Wij onderzoeken dan wat er niet goed is gegaan of verbeterd kan worden, zodat u weer tevreden wordt.

Termijn voor het indienen van een klacht

U kunt een klacht binnen 12 maanden, nadat iets is voorgevallen, bij ons indienen.

Let op: de volgende klachten kunnen wij niet in behandeling nemen:

-  klachten die betrekking hebben op een bij het Kifid of de burgerlijke rechter gemeld geschil;
-  klachten waarover het Kifid of de burgerlijke rechter al heeft geoordeeld;
-  klachten die deze klachtenprocedure eerder hebben doorlopen.

Hoe kunt u een klacht indienen

U kunt uw klacht snel en eenvoudig indienen via het klachtenformulier op onze website: www.anker.nl/over-anker/klacht-melden. Per post, e-mail of telefoon is ook mogelijk:

Anker Insurance
T.a.v. Klachtencoördinator
Antwoordnummer 8015
9700 VK Groningen.
E-mail: klacht@anker.nl
Telefoon: 050 520 99 05

Welke gegevens hebben wij van u nodig?

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, hebben wij een aantal gegevens van u nodig. Deze kunt u op het klachtenformulier of in uw brief of e-mail opnemen. Belt u met ons, dan is het handig deze informatie bij de hand te hebben:

- uw naam, adres en het telefoonnummer waarop wij u overdag kunnen bereiken;
- uw polis- of dossiernummer;
- een omschrijving van uw klacht;
- eventuele bijlagen ter onderbouwing van uw klacht;
- uw eventuele voorstel tot oplossing van uw klacht.

Wat doen wij met uw klacht?

Nadat wij uw klacht hebben binnengekregen, ontvangt u van ons een bevestiging. Daarin leest u wie uw klacht in behandeling heeft. Waar mogelijk nemen wij eerst telefonisch contact met u op over de inhoud en afhandeling van uw klacht. Ons streven is om uw klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te handelen. Klachten die eenvoudig op te lossen zijn, handelen wij binnen één tot maximaal zes weken af. Alleen bij zaken waar het wat ingewikkelder ligt, kan dit iets langer duren tot maximaal drie maanden.

Klacht afgehandeld, maar u bent nog steeds ontevreden?

Bent u het niet eens met ons eindoordeel, kijk dan hieronder wat u als consument of bedrijf kunt doen.

Voor consumenten: Kifid

Anker is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kifid staat voor onpartijdige hulp aan consumenten bij financiële geschillen. Hebben wij uw klacht afgewezen, dan kunt u binnen drie maanden na datum afwijzing een klacht indienen bij het Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 070 333 89 99, www.kifid.nl. Het is ook mogelijk de klacht binnen een jaar nadat u uw klacht schriftelijk aan ons heeft voorgelegd, bij het Kifid in te dienen. De langste van deze twee termijnen geldt.

Maakt u geen gebruik van het Kifid of u vindt de uitkomst hiervan niet bevredigend, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter, tenzij er sprake is geweest van een bindend advies.

Voor bedrijven:

U kunt het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.