



BSB VOLMACHTEN KLACHTENPROCEDURE

BSB Volmachten B.V. beheert uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken en dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Dit hoeft niet altijd te betekenen dat u ook daadwerkelijk schade heeft geleden. Ook wanneer de dienstverlening van BSB Volmachten B.V. niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoeken wij u dit direct aan ons te melden. Alleen op deze manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Eerst een klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, kunt u uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij de directie van BSB Volmachten kenbaar maken. Deze zal uw klacht schriftelijk vastleggen in het klachtenregister en proberen om tot een snelle oplossing te komen van uw klacht.

BSB Volmachten B.V.
T.a.v. de directie
Postbus 322
6160 AH GELEEN
Tel. 046 4 230 231
www.bsbvolmachten.nl
info@bsbvolmachten.nl

Binnen 3 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Binnen 14 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke schriftelijke reactie. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing, zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan. Als voor een correcte beoordeling van uw klacht naast de beschikbare gegevens aanvullende informatie van u nodig is, dan kan de behandeltermijn van de klacht worden verlengd met uw reactietermijn.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij samen met u niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u uw klacht desgewenst schriftelijk voorleggen aan:

Het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Tel. 070 3338999
www.kifid.nl
info@kifid.nl

BSB Volmachten B.V. is juridisch een aangesloten instelling van BSB Verzekeringen en staat derhalve bij de AFM en Kifid geregistreerd onder het vergunningsnummer van BSB Verzekeringen, zijnde 12003969 en 300.001531.

Voor uw zekerheid

Wanneer uw klacht leidt tot een financiële claim dan geven wij u graag de zekerheid dat wij in staat zijn een gerechtvaardigde claim te kunnen betalen. Hiervoor heeft de onderneming een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, welke voldoet aan de wettelijk gestelde vereisten.

BSB Volmachten
Minister Ruysstraat 4-6
6162 XK Geleen
Telefoon: 046 - 4 230 231

Postbus 322
6160 AH Geleen
KvK Zuid Limburg 55101550

www.bsbvolmachten.nl
info@bsbvolmachten.nl

