

# KLACHTENREGLEMENT

Procedure voor de behandeling en afhandeling klachten van klanten of externe partijen.

## Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Klager: diegenen die gebruik maakt van de diensten van Le Febre Assurantiën en hierover een klacht heeft.

1.2 Klacht: een "klacht" is een schriftelijke uiting van ontevredenheid of ongenoegen van een (externe) klant, over de diensten of gedragingen van Le Febre Assurantiën. Klanten worden altijd geadviseerd mondelinge (en/of telefonische) klachten schriftelijk vast te leggen.

## Artikel 2 Ontvangst / Ontvankelijkheid van een klacht

2.1 Le Febre Assurantiën bevestigt schriftelijk de ontvangst van elke klacht rechtstreeks naar de klant. Dit moet gebeuren binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.

2.2 Een klacht is slechts dan ontvankelijk indien:

- deze klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet langer dan zes maanden voor de datum van ontvangst van de klacht door de klachtencommissie hebben plaatsgevonden.
- deze klacht niet reeds eerder volgens de regels is afgehandeld.

## Artikel 3 Inhoud van een klacht

3.1 Een schriftelijk klacht moet de volgende informatie bevatten:

- naam en adres en handtekening van de klager
- datum van schriftelijk vastleggen van klacht (dagtekening waarop klacht wordt geschreven)
- uitvoerige omschrijving van de klacht tegen Le Febre Assurantiën.
- datum en tijdstip van incident waarover klacht wordt ingediend
- de klacht moet zijn opgesteld in de Nederlandse of Engelse taal

## Artikel 4 Registratie van een klacht

4.1 Alleen een schriftelijke klacht wordt in het Klachtenregistratie register van Le Febre Assurantiën vastgelegd.

## Artikel 5 Behandeling van een klacht

5.1 Het onderzoek naar en de behandeling van de klacht wordt gedaan door Le Febre Assurantiën

5.2 De klachtenbehandelaar van Le Febre Assurantiën stelt de klant in de gelegenheid te worden gehoord.

5.4 Van deze gesprekken wordt een verslag gemaakt.

## Artikel 6 Afhandeling van een klacht

6.1 De afhandeling van een klacht vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht, waaronder is begrepen dat de

periode van zes weken ingaat op de datum van ontvangst van de klacht door Le Febre Assurantiën.

6.2 Le Febre Assurantiën laat de klager schriftelijk en gemotiveerd weten wat het resultaat is van het onderzoek naar de klacht, en van de eventuele conclusies die Le Febre Assurantiën aan het onderzoek verbindt.

6.3 Le Febre Assurantiën wijst de klager in bovengenoemde antwoordbrief op de mogelijkheid van het melden van deze klacht aan Autoriteit Financiële Markten (AFM), Postbus 11723, 1001 GS AMSTERDAM. Uw klacht kan zo nodig doorgeleid worden aan het Klachteninstituut Verzekeringen. Het klachtenreglement van ons bedrijf kunt u raadplegen op [www.lefebreaassurantien.nl](http://www.lefebreaassurantien.nl) en die van de AFM op de website [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Uiteraard staat het u (daarna) altijd vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

6.4 Voor het geval de klager de afhandeling van de klacht onbevredigend vindt kan hij of zij de behandeling van de klacht voorleggen aan het klachteninstituut zoals genoemd in 7.1..

Het melden van een klacht dient binnen 30 dagen na ontvangst van het onderzoeksresultaat te worden gezonden aan het Klachteninstituut Verzekering.

## Artikel 7 Behandeling van de klacht door Klachteninstituut Verzekering

7.1 Indien ingediend bij Klachteninstituut Verzekeringen.

De ingediende klacht wordt door Klachteninstituut Verzekeringen verder behandeld. De uitspraak van het College van Beroep is bindend voor de adviseur.

## Klachtenformulier

### Le Febre Assurantiën

Tel. 055-534094

[rene@lefebreaassurantien.nl](mailto:rene@lefebreaassurantien.nl)

Snipweg 36, Apeldoorn

DATUM : \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

SOORT KLACHT : \_\_\_\_\_

Ik verzoeken u dit formulier zo volledig en duidelijk mogelijk in te vullen.

1. ( ) Mevrouw ( ) De heer

Voorletter(s) : \_\_\_\_\_

Naam : \_\_\_\_\_

Adres : \_\_\_\_\_

Postcode : \_\_\_\_\_

Woonplaats : \_\_\_\_\_

Tel. nr(s) : \_\_\_\_\_

E-mailadres : \_\_\_\_\_

2. Vragen

2.1 . Gaat uw klacht over een financieel product of financiële dienstverlening? (doorhalen wat niet van toepassing is).

2.2 . Wanneer is uw klacht ontstaan? Datum: \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

2.3. Heeft u het financiële product afgenomen voor uzelf of voor uw bedrijf? (doorhalen wat niet van toepassing is).

Bedrijfsnaam: \_\_\_\_\_

3. Wederpartij (financiële dienstverlener tegen wie uw klacht gericht is)

Le Febre Assurantiën

Snipweg 36

7331 LV Apeldoorn

Tel. 055-5349094

Email [rene@lefebreaassurantien.nl](mailto:rene@lefebreaassurantien.nl)

4. Onderwerp van geschil

Het geschil gaat over een schadeverzekering / inkomensverzekering / levensverzekering \*

\* Doorhalen wat niet van toepassing is

Gaat de klacht over een advies, schade of iets anders? \_\_\_\_\_

Polisnummer(s) : \_\_\_\_\_

Schadenummer(s) : \_\_\_\_\_

5. Klacht

Geef hieronder een duidelijke omschrijving van uw klacht

(Alleen de omschrijving hieronder nemen we mee in de behandeling, verwijzingen worden niet meegenomen)

---

---

---

---



## Ondertekening

Plaats: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

Onderstaande machtiging moet u alleen invullen en ondertekenen als u niet zelf, maar een ander namens u de procedure zal voeren. In dat geval zullen verdere correspondentie en overige contacten van en naar Le Febre Assurantiën via deze vertegenwoordiger verlopen.

-----

## Machtiging

De hieronder genoemde persoon zal verder optreden als gemachtigde van de bij 1 genoemde persoon.

( ) Mevrouw ( ) De heer

Voorletter(s) : \_\_\_\_\_

Naam : \_\_\_\_\_

Adres : \_\_\_\_\_

Postcode : \_\_\_\_\_

Woonplaats : \_\_\_\_\_

Tel. nummers : \_\_\_\_\_

E-mailadres : \_\_\_\_\_

Handtekening (van degene vermeld onder 1.) \_\_\_\_\_