



Klachtenprocedure

versie 11.1

Klachtenprocedure

TransportRisico B.V. streeft naar een snelle dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

1. Definities

Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de activiteiten van TransportRisico B.V.

Klant: Elke afnemer van een dienst van TransportRisico B.V.

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar te maken. Het adres treft u aan onder punt 7. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- uw naam, adres en woonplaats
- een eventueel referentienummer en/of polisnummer
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

3. Behandeling van uw klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Indien uw klacht gericht is tegen een specifieke medewerker, dan wordt uw klacht beoordeeld door de manager van de desbetreffende medewerker. Zo kunt u erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen drie weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot:

- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;
- De burgerlijke rechter.

5. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht, dan kunt u binnen drie maanden na behandeling, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Voordat u de stap naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zet, dient u de klachtenprocedure van TransportRisico B.V. te hebben doorlopen. De klacht wordt door het klachteninstituut alleen in behandeling genomen als het bedrag dat met de klacht gemoeid is, hoger is dan € 100,-. Uitsluitend in geval van een niet-bindend advies is een eventuele gang naar de burgerlijke rechter daarna nog mogelijk.

6. Toezicht en beheer

Binnen TransportRisico B.V. is er een aparte functionaris (de compliance officer) die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure.

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

7. Belangrijke adressen

Uw brief voor TransportRisico B.V. kunt u sturen naar:

TransportRisico B.V.
T.a.v. de compliance officer
Postbus 3
4520 AA BIERVLIET

Uw brief voor het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening kunt u sturen naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag



Altijd actueel? Scan deze QR code voor de laatste versie van dit document.

VERZEKERINGEN
PREVENTIE EN RISICOBEBEER
OPLEIDINGEN
ADVIES EN BEGELEIDING

TransportRisiko is gespecialiseerd in (financiële) dienstverlening voor transport & logistiek.



Postbus 3
4520 AA Biervliet

t: 0115-763005
f: 0115-763016
e: info@transportrisico.nl
i: www.transportrisico.nl