

Klachtenprocedure Dazure

Wij doen ons best om jou zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Laat het ons dan weten. Klachten en signalen helpen ons onze dienstverlening te verbeteren. We nemen je klacht serieus en zoeken samen met jou naar een oplossing.

Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht op verschillende manieren indienen. Kies de manier die voor jou het prettigst is.

Per e-mail of telefonisch (voorkeur):

- E-mail: servicedesk@dazure.nl
- Telefoon: 076- 531 07 58

Als je hulp nodig hebt bij het indienen van je klacht (bijvoorbeeld door taal- of digitale drempels), dan helpt onze servicedesk je graag

Als je je klacht liever per post indient, kun je deze sturen naar:

Dazure B.V.
T.a.v. Klachtencoördinator
Markendaalseweg 63A
4811 KA Breda

Wat gebeurt er als we jouw klacht hebben ontvangen?

1. Ontvangstbevestiging

Je krijgt binnen drie werkdagen een bevestiging dat we jouw klacht hebben ontvangen.

2. Onderzoek en eerste reactie

We onderzoeken je klacht zorgvuldig. Binnen twee weken krijg je een inhoudelijke reactie of oplossing.

3. Meer tijd nodig

Soms is meer onderzoek nodig. Dan laten we je vóór het verstrijken van de twee weken weten waarom het langer duurt en binnen welke termijn je wel een antwoord krijgt. We streven ernaar de klacht binnen 6 weken helemaal af te handelen. Is de klacht te complex om binnen zes weken af te handelen? Dan informeren we je tijdig over de reden en de nieuwe termijn.

Wie behandelt jouw klacht?

De klachtencoördinator zorgt voor een zorgvuldige, onafhankelijke behandeling van jouw klacht. Bij ingewikkelde of gevoelige klachten wordt overlegd met de compliance & procesmanager of met de directie van Dazure. Als je klacht gaat over een medische beoordeling of medisch advies, dan sturen we jouw klacht door aan het medisch adviesbureau. Wij hebben geen inzage in het medisch dossier.

Ben je niet tevreden over onze reactie?

Vind je onze reactie niet juist of niet volledig? Dan kun je jouw klacht nogmaals schriftelijk voorleggen aan de directie van Dazure. De directie bekijkt de klacht opnieuw en laat jou het standpunt weten.

Nog steeds niet tevreden?

Als je het niet eens bent met onze beslissing, kun je binnen 3 maanden na ons definitieve antwoord een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Adres:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 – 333 8 999
E-mail: info@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Dazure is aangesloten bij Kifid onder nummer 300.014580. Om een klacht in te dienen, moet je je eerst registreren via www.mijnkifid.nl. Dazure volgt het bindend advies van de Geschillencommissie van Kifid. Ben je het daarna nog steeds niet eens met de uitspraak, dan kun je via de rechter een procedure opstarten.

Privacy en bewaartermijn

We gebruiken jouw gegevens alleen om je klacht goed te behandelen. Alle informatie wordt veilig opgeslagen en alleen gedeeld met medewerkers die aan jouw klacht werken. Volgens onze interne normen en beroepsaansprakelijkheidsregels bewaren we klachten zeven jaar.

Rapportage klacht aan de verzekeraar

We rapporteren klachten elk kwartaal aan onze verzekeraars.

versie 2025.01