



Klachtenregeling

Wat kan ik doen als ik een klacht heb?

Bent u niet tevreden over ons of onze dienstverlening, dan willen we dat graag van u weten! Bent u het bijvoorbeeld niet eens met een beslissing die wij hebben genomen of bent u in uw ogen niet goed door ons geholpen? In deze klachtenregeling leest u hoe u een klacht indient en wat wij daarna met uw klacht doen.

Onze contactgegevens

Als u een klacht heeft, neem dan eerst contact op met NV schade.

Ons telefoonnummer is **0800-5104**. U kunt ook een e-mail sturen naar **klachten@nvschade-mt.nl**, het contactformulier op onze website invullen of een brief sturen naar het volgende adres: NV schade, Antwoordnummer 16062, 2501 VE Den Haag

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u ons de volgende informatie geeft:

- Het onderwerp waarover uw klacht gaat.
- Een omschrijving van uw klacht.
- Welke oplossing u zelf eventueel voorstelt.
- Uw persoonsnummer of werkgevernnummer.
- Uw telefoonnummer én mailadres waarop we u overdag kunnen bereiken.
- Documenten die belangrijk zijn voor de behandeling van uw klacht.

We laten u binnen twee werkdagen weten dat we uw klacht hebben ontvangen. Dit doen wij, als uw telefoonnummer bij ons bekend is, door middel van een telefonische intake. Tijdens deze intake spreken we graag de inhoud van de klacht met u door en vragen we indien nodig om extra informatie.

Behandeling van uw klacht

We behandelen uw klacht binnen vijf werkdagen. Wij proberen u in eerste instantie altijd te bellen over onze reactie op uw klacht. U krijgt de inhoudelijke reactie sowieso per e-mail of brief. Lukt het ons niet om uw klacht binnen vijf werkdagen te behandelen? Dan laten wij u per telefoon of mail weten wanneer u onze reactie kunt verwachten en wat de reden van de vertraging is.

Misschien heeft de klachtbehandelaar tijdens de behandeling van uw klacht meer informatie nodig om uw klacht goed te kunnen beoordelen, hij of zij neemt dan nogmaals contact met u op. Een klacht met betrekking tot het gedrag van een collega wordt altijd behandeld door een medewerker die niets met uw klacht te maken heeft.

In de volgende situaties kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen:

- Uw klacht gaat over een geschil dat nog in behandeling is bij het KiFiD of de rechter.

- U heeft een klacht waarover het KiFiD of een rechter al een uitspraak heeft gedaan.
- U dient uw klacht voor de tweede keer in. We hebben uw klacht dan eerder al behandeld volgens deze klachtenregeling.

Bent u niet tevreden over onze reactie op uw klacht?

Misschien bent u niet tevreden over onze reactie op uw klacht. In dat geval kunt u uw klacht indienen bij de directie van NV schade. U moet dit doen binnen 3 maanden nadat u onze reactie heeft gekregen.

U kunt hiervoor ook een e-mail sturen naar **klachten@nvschade-mt.nl**, het contactformulier op onze website invullen of een brief sturen naar het volgende adres: NV schade, Antwoordnummer 16062, 2501 VE Den Haag

We laten u binnen twee werkdagen weten dat we uw klacht hebben ontvangen.

Behandeling van uw klacht door de directie van NV schade

De directie van NV schade behandelt uw klacht binnen tien werkdagen. U krijgt van ons een ondertekende brief met het besluit van de directie en een onderbouwing van het besluit. Heeft de directie meer tijd nodig om uw klacht te behandelen? Dan laten wij u per telefoon of mail weten wanneer u onze reactie kunt verwachten en wat de reden van de vertraging is.

Bij de beoordeling van uw klacht gaat de directie uit van de voorwaarden die horen bij de verzekering en de informatie die u en NV schade hebben aangeleverd. Daarnaast houdt de directie rekening met eerdere uitspraken van rechters, het KiFiD, de Tuchtraad Assurantiën en andere instituten van de overheid of de verzekeringsbranche.

Bent u niet tevreden met het besluit van de directie?

Bent u het hierna nog niet eens met het besluit van de directie en bent u consument? Dan kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Meld uw klacht op www.kifid.nl. Een brief sturen kan ook naar het volgende adres:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag 0900-3552248

U kunt met uw klacht ook altijd naar de rechter. Als u dat doet, kunt u er daarna niet meer mee naar het KiFiD. Het KiFiD behandelt namelijk geen klachten die al bij een rechter zijn ingediend.

Klachten die u indient bij het KiFiD of de rechter, worden door de directie van NV schade beoordeeld en behandeld.

Het KiFiD en andere partijen die bij uw klacht betrokken zijn, kunnen uw klacht ook voorleggen aan de Tuchtraad Assurantiën. Deze Tuchtraad controleert of NV schade zich houdt aan de gedragscode die is opgesteld voor verzekeraars.

Uw privacy

Wij behandelen uw persoonlijke gegevens volgens de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat wij alleen de gegevens verwerken die we echt nodig hebben voor de behandeling van uw klacht. En dat betekent ook dat wij uw gegevens volgens de wettelijke bewaartermijnen verwerken.

Wij bewaren uw klacht in een geautomatiseerd systeem. Hierin staan de volgende gegevens:

- Uw naam.
- Uw adres.
- De omschrijving van uw klacht.
- De datum waarop wij uw klacht hebben ontvangen.
- Hoe we uw klacht hebben behandeld.
- Het besluit van de directie van NV schade.

Wij gebruiken deze gegevens alleen om vast te stellen hoeveel klachten wij ieder jaar ontvangen en waarover de klachten gaan. Deze informatie gebruiken we om klachtenrapportages te maken en om onze dienstverlening te verbeteren. Laten we een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een extern bureau? Dan geven we hen de gegevens uit het systeem die zij nodig hebben om dat onderzoek uit te voeren. De antwoorden die het bureau krijgt, verwerken zij anoniem.

U mag ons altijd vragen om uw klachtdossier in te zien. Als u meer wilt weten over uw rechten rondom uw gegevens verwijzen we u naar het privacy statement op onze website nvschade.nl/privacy-statement.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 1 november 2021 door de directie van NV schade.