



DSM Assurantiën – Klachtenprocedure

Wij willen u altijd goed en snel van dienst zijn. Mocht onze dienstverlening soms niet helemaal lopen zoals u wenst, laat ons dat dan weten. Wij zoeken dan, samen met u, naar een oplossing.

Wat doet DSM Assurantiën met uw klacht?

Natuurlijk willen wij dat u tevreden bent over DSM Assurantiën. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Waar kunt u terecht?

U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat u niet tevreden bent.

Uw eigen contactpersoon

U kunt altijd contact opnemen met uw contactpersoon. In een persoonlijk (telefonisch) gesprek worden problemen meestal snel en adequaat opgelost.

Schriftelijk

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij DSM Assurantiën, t.a.v. de Directie, Postbus 6500, 6401 JH Heerlen.

Email

U kunt ook uw klacht per email versturen naar dsm.verzekeringen@dsm.com. Vergeet niet uw polisnummer, eventueel schadenummer of kenteken te vermelden. Verder is het goed om een korte omschrijving van uw klacht en de gewenste oplossing in uw email toe te voegen.

Bent u nog niet tevreden?

De ervaring leert dat bijna alle klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door DSM Assurantiën. Mochten wij gezamenlijk toch niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, telefoon 070-333 8 999 website: www.kifid.nl