

- Alle service informatie bij elkaar
- Gemakkelijk en overzichtelijk
- Lees deze informatie goed door
- Berg deze folder zorgvuldig op, Bijvoorbeeld samen met uw overige verzekeringspapieren.

SERVICEKAART

Toezicht

EmerPark Assuradeuren B.V. heeft zich als financiële dienstverlener te houden aan een reeks wetten. Het toezicht op de naleving van deze wetten wordt uitgevoerd door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandse Bank (DNB) Onze rechtspersoon beschikt over de vereiste registratie bij deze toezichthouders. U kunt onze vergunning controleren via www.AFM.nl

Kent U ons bedrijf ?

Wij zorgen als gevolmachtigdenbedrijf voor de ontwikkeling van goede en aantrekkelijke verzekeringsproducten, die in een duidelijk behoefte voorzien van de consument en de zakelijke klant. In onze productontwikkeling volgen wij de actuele maatschappelijke en politieke ontwikkelingen op de voet. Wij streven het hoogste niveau van klanttevredenheid na en willen onze verplichtingen en afspraken met u stipt nakomen.

Uw privacy

De door u verstrekte of eventueel nader te overleggen persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in de door EmerPark gevoerde persoonsregistratie. Dit is noodzakelijk in verband met het aangaan en uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten. Wij gebruiken de gegevens echter ook voor statistische analyse en marketingdoeleinden. Op de registratie is een privacy reglement van toepassing. De wijze waarop wij met uw privacy omgaan voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Recht op bedenktijd

Bij EmerPark mag u zich bedenken en de verzekering terugsturen die u bij ons hebt gesloten. Daar zijn wel spelregels aan verbonden:

Voor schadeverzekeringen geldt een bedenktijd van 14 kalenderdagen, vanaf het moment dat u de polis hebt ontvangen. Op verzekeringen waarvan, met uw instemming, de (voorlopige) dekking is ingegaan voordat de bedenktijd is afgelopen, is de bedenktijd niet van toepassing.

De bedenktijd geldt alleen voor particulieren en niet voor zakelijke klanten, De bedenktijd beperkt zich tot verzekeringen en geldt niet voor overige producten.

Bent U niet tevreden over onze dienstverlening ?

Wij doen onze uiterste best om u als klant tevreden te stellen. Niettemin gaat het wel eens anders dan u had verwacht, of kan het gebeuren dat wij onverhoopt een fout hebben gemaakt.

Bespreek uw klacht eerst met uw verzekeringsadviseur. Vaak kan hij de zaak al voor u oplossen. Als dat niet het gewenste resultaat leidt, kunt u zich richten tot onze klachtendesk.

Laat ons in dat geval weten waarom u niet tevreden bent, over onze dienstverlening en wij zullen proberen uw klacht op te lossen. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht kunt u een reactie van ons verwachten. Als wij niet in staat zijn binnen deze termijn uw klacht op te lossen, zullen wij u informeren over de voortgang.

U kunt Uw klacht op de volgende manieren indienen:

Ten eerste via onze e-mail: info@emerpark.nl

Ook kunt u uw klacht schriftelijk indienen.

Wij hebben de volgende gegevens van u nodig:

- uw naam, adres en zo mogelijk uw e-mail adres;
- het telefoonnummer waarop wij u overdag kunnen bereiken; wij kunnen dan zonodig contact met u opnemen om nader te overleggen;
- uw polis- of schadenummer, offertenummer of relatienummer;
- een (korte)omschrijving van uw klacht en wat u van ons verwacht;
- eventuele (kopieën van) documenten die voor uw klacht van belang zijn.

U kunt uw schriftelijke klacht zenden naar het volgende adres:

EmerPark Assuradeuren B.V

T.a.v. de directie

Postbus 3368

4800DJ Breda

Indien wij, naar uw mening, er niet in slagen om het probleem tot uw tevredenheid op te lossen, kunt u zich wenden tot het onafhankelijk Klachteninstituut Verzekeringen: telefoon (070)3338999. Wel stelt het Klachteninstituut dat U eerst uw klacht bij uw verzekeraar heeft ingediend. Nadere informatie kunt u inwinnen via www.klachteninstituut.nl

Algemene informatie over klachten vindt u op www.financieleklacht.nl

Toepasselijk recht

Op een verzekering van EmerPark Assuradeuren B.V. is Nederlands recht van toepassing.

Hoe kunt u ons bereiken

Postadres : Postbus 3368
4800DJ Breda

Bezoekadres : Konijnenberg 37
4825BC Breda
Gebouwnr. 3317

Internet : www.emerpark.nl