

Gids voor... Uw klacht en wij

Bij SEB Life International streven wij er altijd naar om onze klanten een optimale service te bieden. Deze optimale service omvat het behandelen van klachten die zich van tijd tot tijd voordoen. We hopen dat u, net zoals de overgrote meerderheid van onze klanten, nooit redenen hebt om over onze producten of diensten te klagen, maar mocht dit voorvallen, dan geeft deze gids in het kort aan hoe we uw klacht behandelen.

Ons ethos

We vinden het uiterst belangrijk om klachten van klanten zo snel mogelijk en op minnelijke wijze op te lossen. We trainen en updaten ons personeel regelmatig voor deze taak, zodat ze klachten kunnen behandelen op een manier die aan de hoogste normen voldoet. De door ons toegepaste beste werkwijzen zijn gebaseerd op wettelijke vereisten en markt werkwijzen en wij verwelkomen altijd feedback van onze klanten.

Een klacht indienen

Wij moedigen klanten aan om onmiddellijk contact met ons op te nemen als ze zich zorgen maken over onze producten of service. In het onwaarschijnlijke geval dat u een klacht moet indienen, begrijpen wij dat klanten verschillende klachten kunnen hebben. Hoe dan ook wordt iedere afzonderlijke klacht op gepaste wijze behandeld. Er worden geen kosten aangerekend bij het indienen van een klacht en u heeft altijd recht op een schriftelijk antwoord. In eerste instantie dient u ons te contacteren op één van de hierna genoemde manieren. Mogelijk wilt u overwegen of uw klacht beter kan worden ingediend bij of via de door u gekozen tussenpersoon, in het bijzonder als het acties van die tussenpersoon betreft.

Onze klachtenprocedure

Wij zullen onze uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen. De ontvangst van uw klacht zal binnen de vijf (5) werkdagen worden bevestigd, tenzij wij uw klacht op dat ogenblik reeds hebben beantwoord. We zullen het relevante bewijsmateriaal en alle informatie over uw klacht verzamelen en onderzoeken en u schriftelijk beantwoorden, zonder uitstel en in elk geval binnen veertien (14) dagen vanaf de datum van erkenning van uw klacht. Indien wij u niet binnen deze periode van een antwoord kunnen voorzien, dan zullen we u schriftelijk op de hoogte brengen van de reden voor dit uitstel, evenals de datum aangeven waarop we verwachten te kunnen reageren. In het onwaarschijnlijke geval dat het niet mogelijk is om een oplossing voor uw klacht te vinden, of als onze uiteindelijke beslissing niet geheel bevredigend is, zullen wij u voorzien van een toelichting op ons standpunt en doorverwijzen naar de lokale ombudsman. Dit gebeurt zonder afbreuk te doen aan uw wettelijke rechten.

Contactgegevens

Het is ons doel en onze ambitie dat u, nooit een klacht zult hoeven in te dienen. In het uitzonderlijke geval dat dit toch gebeurt, vindt u hieronder onze contactgegevens:

SEB Life International, Bloodstone Building, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland
Telephone: +353 1 4870700 | *Website:* www.seb.ie | *Email:* Belgium@seb.ie; Netherlands@seb.ie

Belangrijke juridische kennisgeving: dit document is uitsluitend als richtlijn bedoeld. Het is geen juridisch document. Het is niet bedoeld om wettelijke verplichtingen of rechten te creëren en dient ook niet als zodanig opgevat te worden.