

Meld ons uw vraag of klacht

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij stellen ons uw tevredenheid immers ten doel. Wij staan open voor uw vragen, suggesties en klachten. Heeft u alleen een vraag, dan is de kans groot dat u op de website (www.fincover.nl) direct een antwoord op uw vraag of opmerking vindt.

Vragen?

Heeft u de website bekeken en is uw vraag niet beantwoord? Dan kunt u Turien & Co. Assuradeuren telefonisch of per mail benaderen. Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te voorzien van een antwoord.

Stichting	Telefoonnummer	E-mailadres
Fincover	072 5 181 962	fincover.zorgacceptatie@turien.nl fincover.zorgschade@turien.nl

Een klacht doorgeven bij Turien & Co.

Heeft u een klacht en komt u er met onze medewerkers niet uit? Dan vragen wij u vriendelijk om ons te informeren over uw klacht zodat wij gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen. U kunt uw klacht online doorgeven via het [klachtenformulier](#). Ook kunt u uw klacht richten aan het speciaal daarvoor ingerichte Klachtenbureau:

Turien & Co. Assuradeuren
Klachtenbureau
Antwoordnummer 618
1800 VB Alkmaar
(postzegel is niet nodig)

Om u zo snel en zorgvuldig mogelijk te kunnen helpen, vragen wij u de volgende gegevens te vermelden:

- Duidelijke omschrijving van de klacht;
- Uw naam en adresgegevens, telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres;
- Polisnummer en/of klantnummer en eventueel schadenummer en -datum;
- Contacthistorie met eventueel kopieën van informatie die relevant zijn voor uw klacht.

U heeft een klacht doorgegeven, en dan?

Wij nemen uw klacht serieus. Wanneer u een klacht aan ons doorgeeft, handelen wij volgens onze interne klachtenprocedure en klachtenreglement. Deze zijn conform de geldende wet- en regelgeving. U ontvangt altijd een bevestiging van uw ingediende klacht en u wordt uiterlijk binnen vier weken op de hoogte gesteld van onze bevindingen. In sommige gevallen is het nodig om aanvullende informatie of advies in te winnen. Het kan zijn dat u dan wat langer op onze reactie moet wachten. Natuurlijk laten wij u dit dan weten.

Oplossing niet naar wens?

Voor elke klacht zoeken wij samen met u een oplossing. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent met onze reactie. Als u de klachtenprocedure van Turien & Co. heeft doorlopen, dan kunt u binnen drie maanden een onafhankelijk instituut inschakelen dat helpt bij problemen tussen verzekerden en verzekeraars.

Heeft u een klacht specifiek over uw zorgverzekering? Dan kunt u zich richten tot de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Onder deze stichting vallen de Ombudsman Zorgverzekeringen en de Geschillencommissie Zorgverzekeringen.

SKGZ
Postbus 291
3700 AG Zeist
www.skgz.nl

Wij willen u erop wijzen dat de SKGZ geen klachten in behandeling nemen indien die niet eerst zijn voorgelegd aan de financiële dienstverlener zelf. Heeft u onze interne klachtenprocedure nog niet doorlopen, dan verwijzen wij u naar de alinea "Een klacht doorgeven bij Turien & Co." bovenaan de pagina.

Wilt u geen gebruik maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheden binnen de bedrijfstak of vindt u de behandeling door het klachteninstituut niet bevredigend? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.