

Klachtenprocedure Dinsure

Versie oktober 2026 | Voor klanten en interne toepassing

1. Ons uitgangspunt

Wij doen ons uiterste best om u zorgvuldig en deskundig te helpen. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Laat het ons weten. Wij nemen iedere klacht serieus en zoeken naar een passende oplossing. Aan het indienen en intern behandelen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

2. Een klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij:

Dinsure | E-mail: info@dinsure.nl | Telefoon (voor vragen): 06-31672610

Vermeld bij voorkeur uw naam, contactgegevens, een omschrijving van de klacht, relevante data en uw gewenste oplossing.

U mag documenten meesturen die de klacht verduidelijken.

3. Ontvangst en behandeling

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht schriftelijk of per e-mail. Uiterlijk binnen twee weken na ontvangst informeren wij u binnen welke termijn wij verwachten de klacht af te handelen. Wij onderzoeken de klacht zorgvuldig en vragen zo nodig om aanvullende informatie. Wij streven ernaar om binnen zes weken na ontvangst een inhoudelijke reactie te geven. Als dit niet lukt, informeren wij u over de reden en de verwachte vervolgstappen. U ontvangt ons definitieve standpunt schriftelijk, met een toelichting op de uitkomst en eventuele voorgestelde oplossing.

4. Niet tevreden? Kifid

Bent u niet tevreden met ons definitieve standpunt, of heeft u na acht weken vanaf het indienen van uw klacht nog geen inhoudelijke reactie ontvangen? Dan kunt u uw klacht, voor zover deze onder de bevoegdheid van Kifid valt en Dinsure voor de betreffende dienstverlening is aangesloten, voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) | www.kifid.nl

Klachten kunnen via Mijn Kifid of schriftelijk worden ingediend. Volgens de Kifid-regels geldt in beginsel een termijn van drie maanden na ons schriftelijke definitieve standpunt, mits wij u daarin op deze termijn wijzen. Ook kan de termijn van één jaar na het voor het eerst indienen van uw klacht bij Dinsure relevant zijn. De voor u gunstigste toepasselijke termijn en eventuele uitzonderingen volgen uit het actuele Kifid-reglement. Wij vermelden de Kifid-mogelijkheid en de indieningstermijn ook in ons definitieve standpunt.

5. Interne klachtenregistratie (Dinsure)

Dinsure registreert iedere ontvangen klacht in een afgeschermd klachtenadministratie. Wij leggen minimaal vast: naam en adres van de klant, datum van ontvangst, omschrijving van de klacht en de wijze van behandeling en afhandeling. Wij bewaren relevante correspondentie, het definitieve standpunt en de afhandelingsdatum, beperken de toegang tot bevoegden en hanteren toepasselijke bewaartermijnen. Wij gebruiken klachten ook om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren.

6. Verantwoordelijkheid en actualisatie

Dinsure is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en tijdige behandeling van klachten. Deze procedure wordt periodiek en bij relevante wijzigingen in regelgeving of Kifid-reglementen gecontroleerd en zo nodig aangepast.