

Klachtenprocedure

Wij streven er naar om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over bijvoorbeeld onze diensten of dienstverlening. In dat geval willen wij dat graag van u weten, wij stellen alles in het werk om uw klacht goed af te handelen en tot een bevredigende oplossing te komen.

Indienen van een klacht:

U kunt uw klacht schriftelijk (inclusief e-mail) kenbaar maken.

Om uw klacht zo goed en spoedig mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- Een eventueel referentienummer en/of polisnummer;
- De datum waarop u uw brief verstuurt;
- Een beschrijving van uw klacht;
- Relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

De behandeling van uw klacht:

U ontvangt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging, hierin wordt ook aangegeven bij wie uw klacht in behandeling is. Er wordt naar gestreefd om binnen 5 werkdagen u te voorzien van een definitieve reactie op de klacht, indien dit niet mogelijk is – bijvoorbeeld omdat nader onderzoek nodig is – wordt u in ieder geval op de hoogte gesteld betreffende de voortgang van de klachtbehandeling.

Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie om tot een verantwoord besluit te komen.

Indien uw klacht gericht is tegen een specifieke medewerker, zal uw klacht beoordeeld worden door de directie. Uw klacht wordt altijd objectief beoordeeld.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Wij doen onze uiterste best uw klacht naar tevredenheid af te behandelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling, u heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 070-333 8 999

www.kifid.nl

U kunt binnen drie maanden na behandeling uw klacht voorleggen aan het klachteninstituut.

Archivering:

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld.