

Interne klachtenprocedure

Persoonlijk contact

Mochten we onverhoopt onze inspanningen niet aan uw verwachtingen voldoen waarbij u niet het gevoel heeft dat uw zaak afdoende wordt behandeld dan verzoeken wij u persoonlijk contact met ons op te nemen. Wij zullen naar onze beste kunnen aandacht schenken aan uw zaak en u een oplossing voorleggen. Dit is eveneens bedoeld voor zaken vanuit een verzekeraar.

Schriftelijke reageren.

Mocht deze oplossing niet aan uw verwachtingen voldoen en u geen andere mogelijkheden voor handen heeft om te komen tot een afronding van uw zaak dan verzoeken wij u ons per mail of brief duidelijk te maken wat uw verwachtingen zijn.

Geef naast u persoonlijke gegevens aan om welke zaak/verzekering het gaat en geeft u inhoudelijk weer wat er naar uw mening dient te gebeuren.

Na ontvangst van uw schriftelijk uiteenzetting zullen wij u de ontvangst hiervan bevestiging en u binnen een termijn van uiterlijk 6 weken schriftelijk antwoord geven.

Kifid

Mocht dit antwoord niet naar wens zijn dan heeft u de mogelijkheid om u te wenden tot de Kifid het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening. Via de site van de Kifid kunt u een klachtenformulier downloaden. Daar staat tevens uitgebreid vermeld hoe het verdere verloop van de procedure is.