



Klachtenprocedure

Geachte cliënt,

Uiteraard doen wij er alles aan om in de samenwerking met u te voorkomen dat u klachten heeft over onze dienstverlening, toch kan het altijd voorkomen dat u ontevreden bent. Immers, niemand is gebaat bij ontevredenheid. Het kost u een hoop ergernis en wij willen u niet als klant verliezen. U kunt ons uiteraard altijd bellen (024-6841453) en uw bezwaar aan ons kenbaar maken. Wellicht is het probleem snel op te lossen.

Mocht u echter een formele klacht willen indienen, dan is dat uiteraard mogelijk. Wij verzoeken u dan onderstaande procedure te volgen. Zo kunnen wij uw klacht gericht aanpakken en zo spoedig mogelijk tot een bevredigende oplossing komen.

- 1) Klachten dienen schriftelijk gemeld te worden aan:
Meijer Assurantiën, Rijksstraatweg 199, 6573 CR Beek gemeente Berg en Dal
- 2) In de klachtenbrief dienen de volgende zaken te worden omschreven:
 - a) NAW gegevens van u (cliënt)
 - b) Product met polisnummer, hypotheeknummer en dergelijke
 - c) Aard van de klacht
- 3) Na ontvangst van een klacht, zal deze schriftelijk aan u worden bevestigd.
- 4) Binnen één week na ontvangst van de klacht (met uitzondering van de vakantieperiode), zal door Meijer Assurantiën contact met u opgenomen worden, teneinde een afspraak te maken de klacht mondeling te bespreken.
- 5) Een verslag van dit gesprek wordt binnen 3 werkdagen in drievoud aan u toegezonden. Hierin worden de besproken zaken vastgelegd en de afspraken die in het gesprek zijn gemaakt bevestigd. Hierbij zal ook worden vastgelegd welke deskundigen eventueel worden ingeschakeld en op welke wijze de eventuele kosten voor de behandeling van de klacht worden verdeeld tussen klant en tussenpersoon
- 6) U dient twee ter goedkeuring getekende exemplaren van het gespreksverslag aan Meijer Assurantiën te retourneren.
- 7) Meijer Assurantiën gaat de klacht behandelen. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat wij contact opnemen met een verzekeraar of een hypotheekverstrekker, om uw klacht voor te leggen. Wij stellen u de correspondentie, indien gewenst in kopie ter beschikking.
- 8) Meijer Assurantiën zal u als cliënt informeren over de voortgang van de afhandeling.
- 9) De klachtenprocedure is er op gericht, tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. De oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en in tweevoud aan u toegezonden. Een getekend exemplaar dient door u te worden geretourneerd.
- 10) Indien de klachtenprocedure niet tot een voor u bevredigende oplossing leidt, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht alsnog voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), **www.kifid.nl**
Kifid, Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut). Op de site van het Kifid kunt u nalezen op welke wijze u een klacht kunt indienen. Uiteraard stellen wij alles in het werk te voorkomen dat u klachten heeft. Wij zijn er echter van overtuigd, dat wij in gezamenlijk overleg in voorkomende gevallen tot een oplossing.