

Klachtenprocedure

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen wij dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus. Zo kennen wij een interne klachtenprocedure en zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Neem eerst contact op met uw tussenpersoon

Bespreek de klacht eerst met uw tussenpersoon, hij behartigt uw belangen en is ten allen tijden uw eerste aanspreekpunt. Vaak kan uw tussenpersoon het probleem snel voor u oplossen.

Komt u er met uw tussenpersoon niet uit, dan kunt u de klacht aan ons voorleggen. U kunt uw klacht per email of brief aan ons kenbaar maken.

Onze gegevens zijn:

Assuradeuren Gilde b.v.

T.a.v. de directie

Postbus 64, 7740 AB te Coevorden

Email: Info@assuradeurengilde.nl

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen dan ontvangt u van ons binnen 3 werkdagen dagen een schriftelijke bevestiging. Binnen 14 dagen ontvangt u van ons een eerste inhoudelijke reactie.

Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer het niet lukt om tot een gezamenlijke oplossing te komen dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet dit doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons heeft gekregen.

Gegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 932572509 AG Den Haag

Telefoon (070) 333 89 99

www.kifid.nl

Ook is het mogelijk om met uw klacht naar de burgerrechter te stappen. Wanneer u met uw klacht naar de rechter gaat kunt u niet meer naar het Kifid.

Zie ook de consumenteninformatie “[Een financiële klacht](#)” van de AFM.