

Klachtenprocedure Triple A assurantiën en hypotheke

Als u een klacht hebt.

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Eerst de klacht kenbaar maken aan ons. Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Klachtenregeling Triple A assurantiën & hypotheke

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtenregeling bij KIFID waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KIFID kunt indienen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut. Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Postbus 93257 2509 AG Den Haag of www.kifid.nl