

# Klachtenprocedure

## **Klachtenprocedure**

Soms kan het zijn dat onze dienstverlening niet aan uw verwachtingen voldoet. Dan horen we dat graag van u en proberen we samen met u een oplossing te vinden. Dat lukt het snelst als u telefonisch contact met ons opneemt via: **088-0209100**.

U kunt uw klacht ook schriftelijk aan ons doorgeven. Door een brief te sturen naar De Voogd Assurantiën B.V., Postbus 14, 3240 AA Middelharnis.

Wij behandelen uw klacht op zorgvuldige wijze. Het streven is om uw klacht binnen tien werkdagen af te wikkelen. Is dit niet mogelijk, dan ontvangt u in ieder geval binnen tien werkdagen bericht over de stand van zaken.

## **Niet tevreden met het antwoord?**

Dan kunt u binnen uiterlijk 3 maanden na ons antwoord een brief sturen aan de directie van De Voogd Assurantiën B.V. Vermeld in uw brief in ieder geval de volgende gegevens: uw naam, adres, woonplaats, uw telefoonnummer waarop u overdag te bereiken bent en indien bekend, het schade- en/of polisnummer.

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Zijn wij er dan nog niet in geslaagd om uw klacht naar tevredenheid op te lossen? Dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Uw klacht wordt alleen door het Kifid behandeld als u een particuliere klant bent en u eerst volledig onze klachtenprocedure heeft doorlopen.