

Hoe gaan wij om met klachten?

Wij doen ons uiterste best en streven ernaar u altijd goed en snel van dienst te zijn. Het kan helaas voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij stellen het op prijs wanneer u dit aan ons kenbaar maakt, zodat wij onze dienstverlening hierop kunnen verbeteren.

Hoe kunt u een klacht indienen?

- **Via uw eigen contactpersoon**

U kunt contact opnemen met uw contactpersoon. In een persoonlijk gesprek kunnen problemen meestal snel en adequaat worden opgelost. Mocht dit niet zo zijn, dan zal de klacht worden overhandigd aan onze klachtencoördinator.

- **Per post**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij:

Kuiper Verzekeringen B.V.

T.a.v. afdeling Klachten

Postbus 116

8440 AC HEERENVEEN

- **Per e-mail of telefoon is ook mogelijk**

E-mail: info@kuiperverzekeringen.nl

Telefoon: 0513-61 44 44

- **Website**

Ook via onze website www.kuiperverzekeringen.nl kunt u een klacht doorgeven.

In het menu onder contact vindt u een contactformulier die na registratie, direct aan ons wordt verzonden.

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaan wij iedere uiting van ontevredenheid. Dit kan over onze werkwijze gaan, over de informatie die wij hebben verstrekt of over de producten en/of dienstverlening van Kuiper Verzekeringen B.V. en/of Kuiper Assuradeuren B.V.

Hoe behandelen wij uw klacht?

Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarbij is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht laten wij u weten dat uw klacht in behandeling is genomen en informeren wij u over de periode waarbinnen uw klacht wordt

behandeld. Waar mogelijk nemen wij eerst telefonisch contact met u op over de inhoud en afhandeling van uw klacht. Wij streven ernaar om de klacht binnen 14 werkdagen af te handelen. Als blijkt dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover (schriftelijk) bericht.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht, kunt u (als particulier) uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie opnieuw laten beoordelen door een onafhankelijk instituut. U kunt dan uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): www.kifid.nl

Het Kifid is een onafhankelijk instituut die u er in eerste instantie op zal wijzen allereerst de klachtenprocedure bij ons te doorlopen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

telefoon: 070-333 89 99

Als u een geschil niet aan het Kifid wilt voorleggen, dan kunt u het geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter.