



Klachtenprocedure De Waerdse Assuradeuren B.V.

Wij willen u goed helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Laat het ons dan weten. Wij doen ons best om uw klacht netjes en zo goed mogelijk op te lossen.

1. Bespreek uw klacht met uw verzekeringsadviseur

Neem eerst contact op met uw verzekeringsadviseur. Hij of zij is uw eerste aanspreekpunt en helpt u verder. De contactgegevens van uw verzekeringsadviseur staan op uw polis en in onze brieven.

Uw verzekeringsadviseur neemt, als dat nodig is, contact met ons op. Samen zoeken we naar een oplossing.

2. Dien uw klacht bij ons in

Komt u er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht bij ons indienen.

Stuur uw klacht naar:

De Waerdse Assuradeuren B.V.

Postbus 146

1700 AC Heerhugowaard

Of mail naar: klachten@dewaerdse.nl

3. Wat gebeurt er daarna?

- U krijgt van ons een ontvangstbevestiging.
- Wij onderzoeken uw klacht.
- U krijgt binnen 2 weken een inhoudelijke reactie.
- We proberen binnen 14 dagen een definitief standpunt te geven.
- Lukt dat niet? Dan laten wij u dit binnen 14 dagen weten.

Als uw klacht is afgehandeld, ontvangt u een brief of mail. Daarin leggen wij uit wat we hebben gedaan.

4. Niet eens met onze oplossing?

Bent u het niet eens met onze beslissing? Dan kunt u uw klacht binnen 3 maanden melden bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 8 999



Wij volgen de uitspraak van KiFiD.
Ons aansluitnummer is: 300.012401

5. Naar de rechter

Bent u het daarna nog niet eens met de uitkomst? Dan kunt u naar de rechter.
De rechter bekijkt de zaak volgens het Nederlandse recht.

6. Toezicht

Wij vallen onder toezicht van de **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**. Als financieel dienstverlener vallen wij onder het toezicht van de AFM. De AFM controleert financiële bedrijven. Dit gebeurt volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft). Meer informatie vindt u op: www.afm.nl

7. Onze werkwijze

Wij zijn onafhankelijk. Dat betekent dat wij zelf kiezen met welke verzekeraars wij samenwerken. Geen enkele bank of verzekeraar heeft een belang in ons bedrijf.