



de Onderlingen

Verzekeren zonder winstoogmerk

Klachtenprocedure

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Als u toch ergens ontevreden over bent, laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Klachten ontvangen wij graag schriftelijk op ons postadres of per email. Wij nemen dan snel contact op en zetten ons in om de zaak met u op te lossen.

Hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht doorgeven op één van de volgende manieren:

- Stuur uw klacht schriftelijk naar:

OVM De Onderlingen U.A. t.a.v. de directie
Postbus 520
2871 CV Schoonhoven

- Op kantoor: het adres van onze vestigingen vindt u op onze website.
- Per e-mail: stuur uw e-mail naar els.dejong@onderlingen.nl

U kunt de klacht ook telefonisch (085-0298600) melden, wij zullen u dan wel verzoeken om alle informatie na te sturen.

Welke gegevens hebben wij van u nodig?

Om uw klacht te kunnen behandelen hebben wij een aantal gegevens van u nodig.

- Uw naam, adres en telefoonnummer waarop u bereikbaar bent;
- Een omschrijving van de klacht;
- Eventuele bijlagen om uw klacht te onderbouwen;
- Welke oplossing u voorstelt.

Wanneer kunt u antwoord van ons verwachten?

Binnen twee werkdagen nadat wij de klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Klachtbehandeling

Nadat wij de klacht in behandeling hebben genomen krijgt u binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie over ons standpunt namens de directie. Wanneer deze termijn niet haalbaar blijkt te zijn, dan zullen wij u hierover tijdig schriftelijk berichten met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Na elke klacht bekijken wij of wij herhaling van dit type klachten kunnen voorkomen. Soms geeft een klacht aanleiding om een product of dienst aan te passen. Als dat in uw situatie geldt, dan zullen wij u hierover berichten.

Klachtendossier

Voor elke klacht maken wij een klachtendossier op. Hierin wordt opgenomen:

- De NAW gegevens van de klager;
- De indieningsdatum van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht;
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Bent u niet tevreden over hoe wij u klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u zich binnen drie maanden wenden tot het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn daarbij aangesloten onder nummer 300.016476 en hebben ons verplicht om neer te leggen bij de uitspraak die het instituut doet. Voor meer informatie bekijk de website: <http://www.kifid.nl>.



de Onderlingen

www.onderlingen.nl

