

# MAAS I & P

INSURANCE & PENSIONS

Mocht u onverhoopt een klacht hebben over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag direct. Alle klachten worden vanzelfsprekend zeer serieus genomen en direct behandeld.

Na ontvangst van een klacht, registreren wij deze en bevestigen binnen twee werkdagen de ontvangst ervan. In deze bevestiging staat aangegeven wie de klacht behandelt en wanneer een inhoudelijke reactie verwacht mag worden. Vanzelfsprekend zullen we in eerste instantie in onderling overleg proberen tot een oplossing te komen. Mocht dat niet naar tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Maas Insurance & Pensions is aangesloten bij het KiFiD onder nummer 300.017450.

In onze Algemene voorwaarden hebben wij ons verbonden verklaard met betrekking tot uitspraken van het KiFiD tot een bedrag van € 5.000,-. Daarboven behouden wij ons het recht voor om de rechter te vragen een oordeel te vellen. De klachtenregeling kunt u raadplegen op de website van het KiFiD. Daarnaast heeft u altijd nog de gang naar de burgerrechter als optie.