

Klachten?

Vanzelfsprekend streven wij ernaar om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over bijvoorbeeld onze diensten of dienstverlening. In dat geval vernemen wij dat graag van u. Wij stellen alles in het werk om uw klacht goed af te handelen.

Vraag het eerst uw tussenpersoon

Bespreek de klacht eerst met uw tussenpersoon, hij behartigt uw belangen en is vaak in staat het probleem snel voor u op te lossen.

Uw klacht schriftelijk indienen

Komt u er met uw tussenpersoon niet uit, dan kunt u de klacht aan ons voorleggen. In eerste instantie proberen wij om samen met u tot een oplossing van uw klacht te komen. Mocht u het uiteindelijk niet eens zijn met de behandeling van uw klacht door onze medewerker(s), dan kunt u zich binnen 30 kalenderdagen na dagtekening van de voorgestelde oplossing, schriftelijk richten tot de directie. De directie streeft ernaar om binnen 14 dagen haar definitieve standpunt aan u mede te delen. Indien dit niet mogelijk is – bijvoorbeeld omdat nader onderzoek nodig is – dan zullen wij dat eveneens binnen 14 dagen aan u laten weten.

Uw schriftelijke klacht kunt u sturen naar:

Zeker Polis B.V.
T.a.v. de Directie
Postbus 51
3990 DB Houten

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Indien u het niet eens bent met het definitieve standpunt van de directie, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is hét onafhankelijke loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. U kunt bij deze instantie binnen drie maanden na dagtekening van de brief van de directie een klacht indienen.

Op www.kifid.nl vindt u meer informatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht bij het KiFiD. Zeker Polis is bij het KiFiD bekend onder het aansluitnummer van het moederbedrijf van Zeker Polis, Waardenburgh BV. Het aansluitnummer daarvan bij KiFiD is 300.008109.

Vanzelfsprekend kunt u zich ook altijd wenden tot de burgerlijke rechter.