

## **Klachtenprocedure KG Financiële adviezen & verzekeringen.**

Hoewel wij er alles aan doen om in de samenwerking met u te voorkomen dat u klachten heeft over onze dienstverlening, kan het altijd voorkomen dat u ontevreden bent. Uiteraard willen wij u ook dan zo goed mogelijk van dienst zijn. Immers, niemand is gebaat bij ontevredenheid. Het kost u een hoop ergernis en wij willen u niet als klant verliezen.

U kunt ons uiteraard altijd bellen en uw bezwaar aan ons kenbaar maken. Wellicht is dit probleem binnen no-time voor u op te lossen. Mocht u echter een formele klacht willen indienen, dan is dat uiteraard mogelijk. Wij verzoeken u dan onderstaande procedure te volgen. Zo kunnen we de klacht gericht aanpakken en zo spoedig mogelijk tot een bevredigende oplossing komen.

1 Klachten dienen schriftelijk gemeld te worden aan:

KG Financiële adviezen & verzekeringen  
Postbus 248  
9600 AE Veendam

2 In de klachtenbrief dienen de volgende zaken te worden omschreven:

- A. NAW gegevens van de klant
- B. Product met polisnummer, hypotheeknummer en dergelijke
- C. Aard van de klacht

3 Na ontvangst van een klacht, zal deze schriftelijk aan u worden bevestigd.

4 Binnen één week na ontvangst van de klacht (met uitzondering van de vakantieperiode), zal door KG Financiële adviezen & verzekeringen contact met u opgenomen worden, teneinde een afspraak te maken de klacht mondeling te bespreken.

5 Een verslag van dit gesprek wordt binnen 3 werkdagen in drievoud aan u toegezonden. Hierin worden de besproken zaken vastgelegd en de afspraken die in het gesprek zijn gemaakt bevestigd.

6 U dient twee ter goedkeuring getekende exemplaren van het gespreksverslag aan KG Financiële adviezen & verzekeringen te retourneren.

7 KG Financiële adviezen & verzekeringen gaat de klacht behandelen. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat wij contact opnemen met een verzekeraar of een hypotheekverstrekker, om uw klacht voor te leggen. Wij stellen u de correspondentie, indien gewenst in kopie ter beschikking.

8 De klachtenprocedure is er op gericht, tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. De oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en in tweevoud aan u toegezonden. Een getekend exemplaar dient door u te worden geretourneerd.

9 Indien de klachtenprocedure niet tot een voor u bevredigende oplossing leidt, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht alsnog voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 ( € 0,10 per minuut )

Op de site van het Kifid kunt u nalezen op welke wijze u een klacht kunt indienen.

Uiteraard stellen wij alles in het werk te voorkomen dat u klachten heeft. Wij zijn er echter van overtuigd, dat wij in gezamenlijk overleg in voorkomende gevallen tot een oplossing