



## Klachtenregeling Suydersee Verzekeringen / SuyderseeDirect.nl

### Uw tevredenheid: ons werk

#### Alles naar wens?

Wij willen dat u tevreden bent over onze service. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Maar het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag van u.

Als u een klacht hebt of een suggestie waarmee wij onze service verder kunnen verbeteren: laat het ons weten. Wij luisteren naar u en zoeken naar een passende oplossing.

Als u niet tevreden bent over onze service, dan moet u ons daar natuurlijk op aanspreken. Wij staan open voor uw klachten en suggesties. Dat vinden we niet vervelend.

*Want uw tevredenheid, dat is ons werk!*

Het kan voorkomen: een medewerker helpt u niet op de manier die u mag verwachten. De informatie die u ontvangt over een product of dienst laat volgens u te wensen over. Of de afhandeling van zaken duurt langer dan u acceptabel vindt.

Voor al onze particuliere en zakelijke klanten geldt: meld uw klacht bij ons, zodat we u een passende oplossing kunnen bieden. Waar nodig passen we onze dienstverlening aan, zodat de volgende keer alles weer naar wens verloopt.

#### Hoe eerder, hoe beter

Sommige klachten kunnen vrij eenvoudig worden verholpen. Als een klacht al langer geleden is ontstaan, kan het moeilijker worden om alle informatie die nodig is, te achterhalen. Neem daarom, als u een klacht hebt, zo snel mogelijk contact met ons op.

#### U kunt uw vraag, klacht of opmerking op vier verschillende manieren aan ons doorgeven:

##### 1. Op ons kantoor

U kunt uw klacht bespreken met een medewerker van ons kantoor of met uw eigen contactpersoon. Als het mogelijk is, zal uw klacht direct worden verholpen. Kan dit niet direct, dan wordt met u een afspraak gemaakt over de verdere afhandeling.

##### 2. Telefonisch

U kunt ons telefonisch bereiken onder kantooruren via 0320-279898. Er worden dan afspraken met u gemaakt over de verdere afhandeling van uw klacht.

##### 3. Internet

U kunt ook via het contactformulier op [www.suydersee.nl](http://www.suydersee.nl) of [www.suyderseedirect.nl](http://www.suyderseedirect.nl) uw klacht doorgeven. Volg de aanwijzingen op

het scherm, vul uw gegevens in en omschrijf uw klacht. U krijgt dan zo spoedig mogelijk een antwoord.

##### 4. Schriftelijk

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij ons kantoor (het correspondentieadres van ons kantoor staat vermeld op ons briefpapier). U krijgt dan zo spoedig mogelijk een reactie.

#### Niet eens met de uitkomst?

Schakel een geschillencommissie in.

#### Inschakeling van derden

De kortste en snelste manier om uw klacht te verhelpen, is via ons kantoor. Als u het niet eens bent met de uitkomst, kunt u in veel gevallen een geschillencommissie of anderszins de rechter inschakelen.

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is een onafhankelijk instituut. Het instituut behandelt alleen klachten van particulieren en alleen nadat zij de hiervoor beschreven interne klachtenprocedure van Pierre Gorissen Adviesgroep BV hebben doorlopen. De klacht moet binnen het KiFiD eerst worden voorgelegd aan de ombudsman van het KiFiD. De ombudsman kijkt of bemiddeling tussen u en Pierre Gorissen Adviesgroep BV nog mogelijk is. Is bemiddeling niet meer mogelijk dan kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan de Geschillencommissie van het KiFiD. Het instituut behandelt klachten met een financieel belang van EUR 100,- tot EUR 1.000.000,-. Gaat het om hogere bedragen, dan bent u op de rechter aangewezen. Onder bepaalde omstandigheden zijn hierop uitzonderingen mogelijk.

#### Gang van zaken

Als u het niet eens bent met de uitkomst, hebt u maximaal drie maanden de tijd om uw klacht voor te leggen aan het KiFiD. Een standaardformulier hiervoor kunt u downloaden via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Behandeling van uw klacht kost EUR 50,-. Dit bedrag krijgt u retour als de commissie u in het gelijk stelt. Gemiddeld duurt het ongeveer zeven maanden voordat er een uitspraak is; deze uitspraak is dan bindend.

#### Zakelijke klachten

Als u een klacht hebt op zakelijk gebied, is de rechter daarvoor de aangewezen instantie. Gaat het om geschillen waarvoor aparte geschillencommissies bestaan, dan kunt u in een aantal gevallen bij deze commissies terecht (zie hieronder)

#### Adressen geschillencommissies

Geschillen over...

#### Algemene verzekeringszaken

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
(alleen voor particulieren)  
Postbus 93257  
2509 AG 's-Gravenhage  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



## **Kredietregistratie (BKR)**

Geschillencommissie BKR

Herengracht 205

1016 BE Amsterdam

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

## **Geschillencommissie Grensoverschrijdend Betalingsverkeer**

Geschillencommissie Grensoverschrijdend Betalingsverkeer

(alleen voor bedrijven en instellingen)

Postbus 90600

2509 LP 's-Gravenhage

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

## **Ziektekostenverzekeringen**

### **Beroepscommissie Wet op de toegang tot**

(alleen particulieren)

Ziektekostenverzekeringen

Postbus 160

3990 DD Houten

## **Overige adressen**

### **Reclame Code Commissie**

Postbus 12352

1100 AJ Amsterdam

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

## **Consumentenbond (alleen voor leden)**

Postbus 1000

2500 BA 's-Gravenhage

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