

Klachtenprocedure Cor de Roo Assurantie- & Hypotheekadvies B.V.

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:

Cor de Roo Assurantie- en Hypotheekadvies B.V.
Duivenvoorde 223
3334 EH Zwijndrecht

- 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

Hiervoor kunt u het klachtenformulier op de site downloaden en invullen.

- 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 Cor de Roo Assurantie- en Hypotheekadvies B.V. 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. Hierbij zal ook worden vastgelegd welke deskundigen eventueel worden ingeschakeld en op welke wijze de eventuele kosten voor de behandeling van de klacht worden verdeeld tussen klant en tussenpersoon
- 6 U dient twee ter goedkeuring getekende exemplaren van het gespreksverslag aan Cor de Roo Assurantie- en Hypotheekadvies B.V. te retourneren.
- 7 Cor de Roo Assurantie- en Hypotheekadvies B.V. 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 Cor de Roo Assurantie- en Hypotheekadvies B.V. zal de klant steeds geïnformeerd houden betreffende de voortgang.
- 9 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.
- 10 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

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.