

## **Klachtenprocedure Honestas BV**

### Waarom heeft Honestas BV een klachtenprocedure?

Een klant is voor Honestas BV geen dossier, maar een duurzame relatie. Daarom vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld of niet tevreden bent. Wanneer u ons dit laat weten, kunnen wij proberen dit op te lossen en onze dienstverlening verbeteren. In deze procedure wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld onze administratieve afhandeling of behandeling door onze medewerkers, meldt u uw klacht dan bij voorkeur schriftelijk bij de directie van Honestas BV. Het staat u natuurlijk altijd vrij om telefonisch uw opmerkingen, klachten of vragen te stellen. Geeft u alstublieft aan om welke verzekering en welk polisnummer of schadenummer het gaat. Misschien hebt u al een oplossing bedacht, dan horen wij dat graag.

### Hoe gaan wij met uw klacht om?

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen sturen wij u een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken we intern met de verantwoordelijke medewerkers en dan ontvangt u binnen drie weken van ons bericht. Uw klacht geeft ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Mocht u het niet eens zijn met ons standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het kifid in Den Haag.

### Wat is Kifid?

Kifid is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt naar het Kifid wanneer u een consument of kleine ondernemer bent en uw klacht niet opgelost is, zoals u had gehoopt. Honestas BV is aangesloten bij Kifid. De uitspraak van Kifid is voor Honestas BV bindend en dat betekent dat Honestas BV zich houdt aan de uitspraken die Kifid doet.