

### **Heeft u een klacht? Laten we het samen oplossen!**

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen wij dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus. Zo kennen wij een interne klachtenprocedure en zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

### **Definitie klacht**

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van de Gevolmachtigde Agent of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van de Gevolmachtigde Agent werkzaamheden heeft verricht.

### **Schriftelijke indiening van klachten**

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief moet gericht worden aan de directie van het volmachtbedrijf. Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.

OBM Assuradeuren B.V.  
T.a.v. de Directie  
Postbus 1111  
1810 KC Alkmaar  
E-mailadres: [info@obmassuradeuren.nl](mailto:info@obmassuradeuren.nl)

### **Coördinatie en behandeling van klachten**

De Gevolmachtigde Agent stelt een klachtcoördinator aan. De Gevolmachtigde Agent legt in de klachtenprocedure vast door wie de klacht wordt behandeld. Dat kan de directie zijn maar ook een speciale klachtencommissie. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

### **Bevestiging aan klager**

Als wij uw klacht hebben ontvangen dan ontvangt u binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ons.

### **Inhoudelijke behandeling van de klacht**

In principe ontvangt u binnen 6 weken een inhoudelijke reactie.

Als er voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie van u nodig is, dan vragen wij u schriftelijk om deze informatie aan te leveren. In dat geval wordt de reactietermijn verlengd met de termijn waarbinnen de aanvullende informatie door ons is ontvangen.

### **Vervolgstappen**

Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer het niet lukt om tot een gezamenlijke oplossing te komen dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U dient dat te doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons heeft gekregen.

### **Gegevens Kifid:**

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070-3338999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Het is ook mogelijk om met uw klacht naar de burgerrechter te stappen. Wanneer u daarvoor kiest, kunt u niet meer naar het Kifid.