

## Klachten & feedback

### Gaat er iets mis?

Wij maken deel uit van de Assurant Groep, een wereldwijde leverancier van beschermingsproducten, die verlengde garantie op consumentenproducten en andere verzekeringsoplossingen biedt. Bij Assurant stellen we hoge eisen aan onszelf. We nemen feedback van onze klanten heel serieus. Daarom verwelkomen we alle feedback, positief of negatief, die klanten ons geven.

Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat er toch iets mis. Als dat niet direct goed door ons verholpen wordt, en u hier een klacht over heeft, dan geeft onze klachtenprocedure u de mogelijkheid om dit aan ons te vertellen. Wij gaan dan samen met u op zoek naar een goede oplossing. Ook als u ons iets anders wilt vertellen dan een klacht, kunt u ons een bericht sturen.

### Hoe kunt u een klacht melden bij Assurant?

Onze klachtenprocedure begint met het melden van de klacht. U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven, wij leggen u dat hieronder uit.

#### 1. Brief

U kunt ons een brief sturen waarin u uw klacht aan ons uitlegt. Stuur deze brief aan:

het adres zoals dat is opgenomen in de algemene voorwaarden van uw product.

#### 2. Per e-mail

U kunt ons een e-mail sturen waarin u uw klacht aan ons uitlegt. Stuur deze e-mail aan:

het email adres zoals dat is opgenomen in de algemene voorwaarden van uw product.

#### 3. Telefonisch

U kunt ons uw klacht telefonisch doorgeven door te bellen met:

het telefoonnummer zoals vermeld in de algemene voorwaarden van uw product.

U kunt de algemene voorwaarden van uw product vinden op de website van uw aanbieder. Wij gebruiken door u in verband met uw klacht verstrekte persoonsgegevens alleen voor het oplossen van uw klacht, en het rapporteren daarover aan bijvoorbeeld externe toezichthouders als de Autoriteit Financiële Markten.

### Wat doen wij met uw klacht?

#### Onze klachtenprocedure gaat als volgt verder:

1. U ontvangt altijd eerst binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van ons. U weet dan, dat we uw klacht hebben ontvangen.
2. Soms krijgt u vrijwel direct inhoudelijk antwoord op uw klacht. Soms is er meer tijd nodig, bijvoorbeeld omdat wij iets moeten uitzoeken. U krijgt altijd binnen 30 werkdagen bericht. Mochten wij meer tijd nodig hebben om samen met u naar een oplossing te zoeken, dan vertellen wij u dit eerst.
3. Wij sturen u een brief of een email, waarin wij u vertellen welke oplossing wij u willen aanbieden.
4. Bent u het hiermee niet eens? Laat u dit ons dan weten, dan proberen wij hier samen een andere oplossing voor te vinden.
5. Wij sturen u dan weer een brief of een email, waarin wij u vertellen wat deze oplossing is geworden.
6. Wij voeren de met u afgesproken oplossing uit.
7. Bent u het toch niet met ons eens, en komen wij er samen niet uit? Lees dan hieronder verder.

**Wat kunt u doen als u het niet eens bent met onze oplossing?**

Als u met ons de klachtenprocedure heeft doorlopen, maar uw klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht binnen 3 maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is een onafhankelijke organisatie, die klachten over financiële dienstverleners en producten behandelt. Kifid bestaat uit de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De Geschillencommissie probeert eerst te bemiddelen tussen u en ons. Bemiddeling is gratis. Bent u niet tevreden met het oordeel van de Geschillencommissie? Dan kunt u een beroep doen op de Commissie van Beroep. Dit kost u € 50. Deze Commissie van Beroep bemiddelt niet, maar neemt een beslissing over het geschil. U kunt altijd en in iedere fase naar de rechter stappen.

Meer informatie kunt u vinden op de website van het Kifid: <https://www.kifid.nl/klacht-indienen/>