

## Klachtenreglement Mutsaerts

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over onze producten of over onze dienstverlening. Indien wij u klacht niet direct kunnen oplossen doorlopen we samen het proces zoals omschreven in dit reglement.

### **1. U heeft een klacht**

Wij verzoeken u om dit zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken.

#### **1.1 Hoe kan ik een klacht indienen?**

Een klacht dient u altijd schriftelijk in. U kunt dit op verschillende manieren doen:

- Per mail: [info@mutsaerts.nl](mailto:info@mutsaerts.nl)
- Per post: Mutsaerts Assuradeuren, Postbus 9102, 5000 HC Tilburg

#### **1.2 Waar vind ik meer informatie over het indienen van een klacht?**

In dit document leest u over onze klachtafhandeling. Hebt u na het lezen van dit document nog vragen over het indienen van een klacht? Neem dan gerust contact met ons op via telefoonnummer 013-594 28 28.

#### **1.3 Kan ik iemand anders mijn klacht laten indienen?**

Ja, dat kan. U moet dan wel een schriftelijke verklaring meesturen. Hierin moet staan dat u deze persoon toestemming geeft om namens u de klacht in te dienen. Denkt u ook aan uw handtekening.

#### **1.4 Welke informatie geeft u aan ons door?**

- Uw naam en adres
- Uw relatienummer
- De verzekering of dienstverlening waarover uw klacht gaat
- Een telefoonnummer waarop wij u overdag kunnen bereiken
- Een korte en duidelijke omschrijving van uw klacht
- Eventueel extra informatie of bewijzen die uw klacht kunnen onderbouwen

### **2. Onze reactie**

#### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

- 2.1** Uw klacht wordt geregistreerd en zal zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen. U ontvangt uiterlijk binnen 1 werkdag na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. De klacht wordt zo snel mogelijk gemeld aan de verantwoordelijke binnen het Management Team voor de registratie, voortgangsbewaking en afhandeling van klachten. Bij afwezigheid zal altijd een ander lid van het Management Team deze taak waarnemen. De informatie die wij van u ontvangen zullen wij gebruiken om onze dienstverlening en producten te verbeteren.

## 2.2 Wanneer ontvangt u een inhoudelijke reactie op uw klacht?

Wij vinden het belangrijk dat u een duidelijke reactie van ons ontvangt op uw klacht en dat de oplossing zorgt voor het herstellen van het vertrouwen in onze organisatie. Onze medewerkers zijn zich ervan bewust dat de snelheid van afhandeling naast het geven van een adequate oplossing bijdraagt aan de klanttevredenheid. Samen met de verantwoordelijke personen binnen onze organisatie zullen wij uw klacht onderzoeken. U ontvangt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen twee weken na de ontvangstbevestiging, een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Indien de klacht niet alleen, maar enkel in samenhang met bijvoorbeeld een verzekeraar kan worden afgehandeld kan het voorkomen dat de afhandeling van een klacht meer tijd in beslag neemt. In een dergelijk geval zullen wij u op de hoogte houden van de voortgang van het traject.

## 3. Als we er samen niet uitkomen

### 3.1 Bent u het niet eens met de geboden oplossing als reactie op uw klacht?

Wij verzoeken u om dit zo spoedig mogelijk aan ons te laten weten. Graag gaan wij met u in gesprek om te bekijken hoe we samen tot een oplossing kunnen komen. Daarnaast zullen wij altijd verwijzen naar de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij KifiD, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifiD).