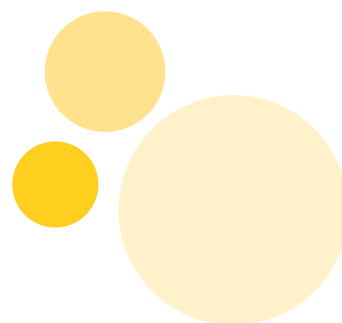


Klachtenbehandeling Inkomensverzekering



Inhoudsopgave

	pag.
Informatie voor klanten van Aevitae	2
Klacht over Aevitae	2
De afhandeling van uw klacht	2
Contactgegevens Klachtenmanagement	3

Informatie voor klanten van Aevitae.

Wij proberen u, als klant van Aevitae, met alles zo goed mogelijk van dienst te zijn. Klantgerichtheid is voor ons dan ook vanzelfsprekend! Waar u dat aan merkt? Aan onze klantgerichte serviceverlening bijvoorbeeld. Uw mening is daarbij van groot belang. Dus bent u niet tevreden over een beslissing die wij hebben genomen of over onze service? Dan horen wij dat graag van u!

In deze brochure leest u hoe u een klacht kunt indienen, wat u van ons mag verwachten als u een klacht hebt ingediend en wat u kunt doen als u niet tevreden bent met onze reactie op uw klacht. Stel, u bent van mening dat u recht hebt op een bepaalde vergoeding of vorm van hulpverlening, terwijl wij daar een andere beslissing over hebben genomen. Of u vindt dat een medewerker van Aevitae u niet goed heeft geholpen of netjes te woord heeft gestaan. Laat het ons weten. Uw klacht geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Klacht over Aevitae?

Als u het niet eens bent met een beslissing die Aevitae heeft genomen of u bent ontevreden over onze dienstverlening, dan kunt u uw klacht voorleggen aan ons. Heeft u een klacht over de uitvoering van uw verzekering of over de dienstverlening? Vraag eerst uw verzekeringsadviseur of contactpersoon bij Aevitae om advies. Wij gaan dan samen op zoek naar een passende oplossing. Is uw klacht hierna niet naar tevredenheid opgelost? Dan kunt u de klacht schriftelijk voorleggen. Op pagina 3 van deze brochure vindt u de contactgegevens van de afdeling Klachtenmanagement. Bij ontvangst van een klacht sturen wij binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij reageren binnen 10 werkdagen na ontvangst inhoudelijk op uw klacht.

Tips bij het indienen van een klacht:

- + Geef zo precies mogelijk aan waar u ontevreden over bent en wat volgens u de beste oplossing zou zijn.
- + Vermeld altijd uw naam en het polisnummer waar de klacht betrekking op heeft. We kunnen uw klacht dan snel behandelen.
- + Stuur alle relevante stukken mee en maak eventueel kopieën voor uw eigen administratie.

De afhandeling van uw klacht

Natuurlijk doen wij ons uiterste best om uw klacht zo zorgvuldig mogelijk af te handelen. Toch kan het voorkomen dat u een reactie op uw klacht ontvangt waarmee u het niet eens bent. U kunt dan een herbeoordeling bij ons aanvragen.

Kifid

Bent u niet tevreden over de uitkomst nadat we uw klacht hebben behandeld, dan kunt u uw klacht indienen bij de Stichting Klachten instituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Dit moet u binnen drie maanden doen nadat u van ons een definitieve reactie hebt gekregen.

Contactinformatie

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Website: www.kifid.nl

Civiele rechter

Wilt u geen gebruik maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden of u bent niet tevreden met de uiteindelijke uitkomst? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de (civiele) rechter.

Contactgegevens Klachtenmanagement



Wilt u telefonisch contact opnemen?

Heeft u vragen of een klacht? U bereikt ons op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur op telefoonnummer 088-35 35 791 of per e-mail via inkomensverzekeringen@aevitae.com.

Wij helpen u graag!

Wilt u online een klacht indienen?

Gebruik dan ons klachtenformulier via:

www.aevitae.com/klachten/klacht-over-aevitae

Wilt u ons een brief sturen met uw klacht?

Deze kunt u richten aan:

Aevitae t.a.v. Klachtenmanagement

Antwoordnummer 31

6400 AA Heerlen

Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.