

**KLACHTENBEHANDELING
INKOMEN**
AEVITAE

Klachtenbehandeling

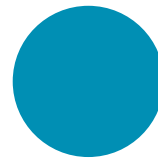
Informatie voor klanten

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

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

Klacht over Aevitae?

Als je het niet eens bent met een beslissing die Aevitae heeft genomen of je bent ontevreden over onze dienstverlening, dan kun je jouw klacht voorleggen aan ons. Heb je een klacht over de uitvoering van jouw verzekering of over de dienstverlening? Vraag eerst jouw verzekeringsadviseur of contactpersoon bij Aevitae om advies. Wij gaan dan samen op zoek naar een passende oplossing.



Is jouw klacht hierna niet naar tevredenheid opgelost? Dan kun je de klacht schriftelijk voorleggen. Op pagina 5 van deze brochure vind je de contactgegevens van de afdeling Klachtenmanagement. Bij ontvangst van een klacht sturen wij binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij reageren binnen 8 werkdagen na ontvangst inhoudelijk op jouw klacht.

Tips bij het indienen van een klacht:

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

De afhandeling van uw klacht

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

Kifid

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

Contactinformatie

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

www.kifid.nl

Civiele rechter

Wil je geen gebruik maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden of ben je niet tevreden met de uiteindelijke uitkomst? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan de (civiele) rechter.

Contact

Neem contact met ons op

Wil je telefonisch contact opnemen? Heb je vragen of een klacht? Je 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 je graag.

Wil je online een klacht indienen? Gebruik dan ons klachtenformulier via: www.aevitae.com/klachten/klacht-over-aevitae. Liever een brief sturen met jouw klacht? Deze kun je richten aan:

Aevitae
t.a.v. Klachtenmanagement
Postbus 2705
6401 DE Heerlen





Contact

Nieuw-Eyckholt 284
6419 DJ Heerlen
088 - 35 35 791
www.aevitae.com

