

Klachtenafhandeling

Hoogkamer Assurantiën streeft naar een betrouwbare en professionele dienstverlening als basis voor een goede relatie met onze klanten. Waar mogelijk stemmen wij onze procedures hier op af, en scherpen wij deze continu aan.

Toch kan het incidenteel een keer voorkomen dat wij niet aan het verwachtingspatroon van onze klant voldoen. Dit kan door direct toedoen van ons handelen, deels door een mogelijke onbekendheid van de klant met onze werkwijze of de werkwijze in onze branche, of door toedoen van externe partijen die bij een proces betrokken zijn.

Het ligt in ons streven om ook waar onze klanten niet tevreden zijn hier professioneel mee om te gaan. Enerzijds door waar mogelijk een klacht op te lossen, anderzijds door een klacht te gebruiken om onze procedures te verbeteren. Wij stellen ons in de behandeling van klachten constructief op met altijd de redelijkheid als basis. Wij voorkomen dat het bij de klachtenbehandeling primair gaat om het antwoord op de vraag wie er gelijk heeft. Als u een klacht heeft, verzoeken wij u deze schriftelijk aan ons te melden:

Hoogkamer Assurantiën
t.a.v. de heer G.J. Hoogkamer
Heereweg 278
2161 BT LISSE

Mochten wij samen niet tot een voor u aanvaardbare oplossing komen dan kunt u ons standpunt laten toetsen door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer is 300.015360.



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG