

## Waarom heeft Meijers een klachtenprocedure?

Een klant is voor Meijers geen dossier, maar een duurzame relatie. Daarom vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld of niet tevreden bent. Wanneer u ons dit laat weten, kunnen wij proberen dit op te lossen en onze dienstverlening verbeteren.

In deze procedure wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

## Hoe kunt u een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld ons advies, onze administratieve afhandeling of behandeling door onze medewerkers, dan kunt u een [klachtenformulier](#) invullen.

Het staat u natuurlijk altijd vrij om telefonisch uw opmerkingen, klachten of vragen te stellen aan uw accountmanager of aan een van onze andere medewerkers.

Geef u alstublieft aan om welke verzekering en welk polisnummer het gaat. Misschien heeft u al een oplossing bedacht, dan horen wij dat graag.

## Hoe gaan wij met uw klacht om?

Wanneer wij uw klacht of klachtenformulier hebben ontvangen sturen wij u een ontvangstbevestiging. Ook na uw telefonische klacht sturen we u een ontvangstbevestiging.

Uw klacht bespreken we intern met de verantwoordelijke medewerkers en dan ontvangt u binnen twee weken van ons een gemotiveerd antwoord. Uw klacht geeft ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Mocht u het niet eens zijn met ons standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen drie maanden uw klacht voor te leggen aan het Kifid in Den Haag. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de rechter.

## Wat is Kifid?

Kifid is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

U kunt naar het Kifid wanneer u een consument bent en uw klacht niet opgelost is, zoals u had gehoopt. Meijers is aangesloten bij Kifid. De uitspraak van Kifid is voor Meijers bindend en dat betekent dat Meijers zich houdt aan de uitspraken die Kifid doet. Het Kifid behandelt sinds juli 2018 alleen klachten van bedrijven op het gebied van kleinzakelijke financiering.

Wanneer u als bedrijf niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u deze voorleggen aan de rechter.