

## **Klachtenprocedure**

Wij willen u altijd goed en snel van dienst zijn. Toch kan het wel eens voorkomen dat onze dienstverlening niet helemaal verloopt zoals u wenst. Laat het ons dan weten. Wij zoeken dan , samen met u, naar een oplossing.

## **Wat doet Axuda Insurance BV met uw klacht?**

Natuurlijk willen wij dat u tevreden bent over Axuda Insurance. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

## **Waar kunt u terecht?**

U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat u niet tevreden bent.

- **Uw eigen contactpersoon**  
U kunt altijd contact opnemen met uw contactpersoon. In een persoonlijk gesprek kunnen problemen meestal snel en adequaat worden opgelost.
- **Schriftelijk**  
U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij Axuda Insurance BV, t.a.v. de Directie, Rijksweg 10, 6095NB Baexem.
- **Internet**  
Ook onze website biedt u de mogelijkheid te reageren. U kunt dit doen via ons online klachtenformulier.

## **Bent u nog niet tevreden?**

De ervaring leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door Axuda Insurance. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 ( € 0,10 per minuut ) website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.