

Geachte heer / mevrouw,

Mijn kantoor wil graag zo goed en foutloos mogelijk adviseren en bemiddelen inzake diverse financiële diensten.

Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat of niet naar uw wens gaat, en u daarover een klacht hebt. Daarom vertellen ik u wat u en ik kunnen doen om te proberen uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

De procedure inzake uw klacht is als volgt:

1. U meldt aan mij dat u een klacht hebt. Dat kan telefonisch, per post, per email, persoonlijk. U neemt in 1^e instantie de klacht door met mij.

Gaat de klacht over een andere financiële dienst(verlener) waar u en ons kantoor samen zaken mee doet (wilt doen), dan begeleid ik u daarbij. Ik zal in 1^e instantie trachten de klacht naar tevredenheid af te wikkelen. Mocht dat niet lukken, dan kunt u overwegen over te gaan naar stap: 4. .

Indien u daarbij onze begeleiding wenst , kunnen hier kosten van ons kantoor aan verbonden zijn, die wij u in rekening zullen brengen. Na een kostenindicatie kunt u beslissen al dan niet van onze dienst gebruik te maken.

2. Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, vult u een (door mij te verstrekken) klachtenformulier in. Deze zal dan door mij worden beoordeeld.
3. Kan ook dan de klacht niet naar uw tevredenheid worden afgewikkeld, dan kunt u een collega-kantoor voor een second opinion benaderen. Ik kan u een aantal namen en adressen verstrekken. Ik zal mijn volledige dossier aan dat collega-kantoor verstrekken.
4. Is ook dan een klacht niet naar tevredenheid op te lossen, dan hebt u de mogelijkheid uw zaak voor te leggen aan een advocatenkantoor of aan de "Kifid" (Klachteninstituut financiële dienstverlening). De procedure van aanmelding bij de Kifid zal ik u dan verstrekken. Wel dien ik u er op te wijzen dat ik mij niet hebben verplicht de uitspraak van het Kifid te moeten volgen.

Marcel Scheerman

[Assurantiekantoor **Scheerman**](#)

Beverwijk, 25-5-2018.