



Klachtenregeling Mercurian

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Bent u niet tevreden of heeft u een klacht, dan vragen wij u dit kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel verhelpen.

Onze contactgegevens zijn:

Adres : Roerdomp 65,
3628 CA Kockengen
Telefoon : 06 22466827
Email : info@mercurian.nl

Onder een klacht wordt verstaan:

- iedere schriftelijke klacht die rechtstreeks aan de directie van Mercurian is gericht;
- iedere klacht die wordt behandeld door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Klachten worden behandeld door directie van Mercurian. De directie draagt tevens zorg voor de klachtenregistratie. Bij de ontvangst van een schriftelijke klacht worden de volgende gegevens vastgelegd:

- datum
- naam en polisnummer van de verzekeringnemer
- naam van de klager
- aard van de klacht

De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en geeft hierbij, afhankelijk van de aard van de klacht, een tijdsindicatie af voor het antwoord op de klacht. Vervolgens stelt de directie het antwoord schriftelijk op en/of treedt in overleg met de klager om de klacht op te lossen.

Indien niet mogelijk blijkt om er samen uit te komen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer is 300.014041. Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

Contactgegevens

Naam : Kifid
Adres : Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon : 070-3338999
Internet : www.kifid.nl