

Externe klachtenprocedure i4e Assuradeuren B.V.

Bij i4e Assuradeuren B.V. hechten wij veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval horen wij graag van u. Klachten over onze dienstverlening nemen wij zeer serieus.

U kunt uw klacht bij voorkeur per e-mail aan ons kenbaar maken. Onze contactgegevens zijn:
i4e Assuradeuren B.V.
Tussenlanen 11
2861 CB Bergambacht
Tel: 085-0161763
E: jeroen.kolfschoten@i4e-assuradeuren.com

Klacht indienen via uw makelaar

In de coassurantiemarkt is het gebruikelijk dat klachten namens de klant worden ingediend door diens makelaar. Ook i4e volgt deze praktijk. Een klacht die via uw makelaar bij ons wordt ingediend, wordt op gelijke wijze behandeld als wanneer u deze rechtstreeks bij ons indient. Uiteraard kunt u ook altijd zelf rechtstreeks contact met ons opnemen.

Wat kunt u van ons verwachten?

- Binnen **5 werkdagen** ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht.
- U ontvangt daarbij ook een exemplaar van onze **interne klachtenprocedure**, waarin wij toelichten hoe uw klacht wordt behandeld.
- Uiterlijk binnen **6 weken** ontvangt u van ons een **eerste inhoudelijke reactie**.

Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Mocht dit onverhoopt niet lukken, dan kunt u zich wenden tot de:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

i4e Assuradeuren B.V. is bij KiFiD geregistreerd onder aansluitnummer **300.018338**.

External complaints procedure i4e Assuradeuren B.V.

At i4e Assuradeuren B.V., we attach great importance to the quality of our services. However, it can happen that you are not satisfied with something. In that case, we would like to hear from you. We take complaints about our services very seriously.

You can preferably make your complaints known to us by e-mail. Our contact details are:

i4e Assuradeuren B.V.
Tussenlanen 11
2861 CB Bergambacht
Tel: 085-0161763
E: jeroen.kolfschoten@i4e-assuradeuren.com

Filing a complaint through your broker

In the co-insurance market, it is customary for complaints to be submitted on behalf of the client by his broker. i4e also follows this practice. A complaint submitted to us through your broker will be treated in the same way as if you submitted it directly to us. Of course, you can always contact us directly yourself.

What can you expect from us?

- You **will receive a written confirmation of receipt of your complaint from us** within 5 working days.
- You will also receive a copy of our **internal complaints procedure**, in which we explain how your complaint will be handled.
- You will receive a **first substantive response** from us within 6 weeks **at the latest**.

We will do everything we can to resolve the complaint to your satisfaction. In the unlikely event that this does not work, you can contact the:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

i4e Assuradeuren B.V. is registered with KiFiD under connection number **300.018338**.