



Klachtenbeleid voor Can Assurantien

Inleiding

Bij CAN Assurantien B.V. staan klanttevredenheid en transparantie hoog in het vaandel. Wij streven ernaar om iedere klant optimaal van dienst te zijn. Toch kan het soms voorkomen dat er onvrede ontstaat over onze diensten. In dat geval willen wij graag snel en adequaat reageren. Dit klachtenbeleid is opgesteld om ervoor te zorgen dat klachten zorgvuldig en volgens de wet- en regelgeving worden behandeld, en dat klanten zich gehoord voelen.

Als CAN Assurantien B.V. bieden wij advies en bemiddeling op het gebied van hypotheek, kredieten, lease en verzekeringen. Wij zijn aangesloten bij Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), en klanten kunnen bij ons terecht voor klachten over onze dienstverlening. Als wij er onderling niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan Kifid.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een klant over onze dienstverlening of de producten waarin wij bemiddelen of over adviseren. Dit kan betrekking hebben op bijvoorbeeld:

- [Hypotheek](#)
- [Verzekeringen](#)
- [Kredieten](#)

Hoe kunt u een klacht indienen?

Wij moedigen klanten aan om klachten zo snel mogelijk bij ons te melden, zodat wij deze snel kunnen oplossen. U kunt uw klacht als volgt indienen:

1. **Via e-mail:** Stuur uw klacht naar info@canassurantien.nl.
2. **Per post:** Stuur uw klacht naar ons adres: CAN Assurantien B.V., Molukkenstraat 68 3531 WE te Utrecht.
3. **Telefoon:** Bel ons op 030-2961481 om uw klacht door te geven.

Bij het indienen van uw klacht vragen wij u om de volgende informatie te verstrekken:

- Uw naam en contactgegevens.
- Een duidelijke beschrijving van de klacht.
- Het product of de dienst waar de klacht betrekking op heeft.
- Eventuele documenten die de klacht kunnen ondersteunen.

Behandeling van de klacht

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, zullen wij dit binnen 5 werkdagen bevestigen. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 15 werkdagen inhoudelijk te behandelen, maar uiterlijk binnen 6 weken. Als we meer tijd nodig hebben, informeren wij u tijdig over de voortgang en de verwachte termijn voor een oplossing.

Tijdens de behandeling van de klacht zullen wij:

- Uw klacht zorgvuldig onderzoeken.
- Waar nodig met u in gesprek gaan om de situatie te verduidelijken.
- Trachten een oplossing te vinden die voor beide partijen acceptabel is.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent met de oplossing?

Indien u niet tevreden bent met de oplossing of als we er samen niet uitkomen, kunt u de klacht voorleggen aan Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Kifid is een onafhankelijk instituut dat klachten over financiële dienstverlening behandelt.

U kunt Kifid bereiken via de volgende kanalen:

- Website: www.kifid.nl
- Telefoonnummer: **070 - 333 8 999**
- Postadres: Kifid, Postbus 92957, 2509 AG Den Haag

Let op: U kunt uw klacht pas naar Kifid sturen nadat wij de klacht in behandeling hebben genomen en een standpunt hebben ingenomen. Als u ontevreden bent over de oplossing, dan kunt u zich wenden tot het Kifid. U kunt zich ook wenden tot het Kifid als een bij ons ingediende klacht binnen 6 weken na ontvangst van de ontvangsbevestiging of na 8 weken onbeantwoord blijft.

Als u het niet eens bent met een uitspraak van het Kifid, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter.

Maatregelen bij klachten

Uw klacht en de geboden oplossing registreren wij in onze klachtenadministratie.

Wij nemen de feedback van onze klanten serieus en gebruiken klachten als kans om onze dienstverlening verder te verbeteren. Bij elke klacht beoordelen wij of structurele aanpassing van onze processen of dienstverlening noodzakelijk is en voeren dan op basis van die klacht verbeteringen door.

Conclusie

Bij CAN Assurantien B.V. streven wij naar de beste klantbeleving en vinden we het belangrijk om klachten snel en efficiënt op te lossen. Als u een klacht heeft, moedigen wij u aan deze met ons te delen, zodat we samen naar een oplossing kunnen werken. Mocht een oplossing met ons niet mogelijk zijn, dan kunt u zich wenden tot Kifid (zie contactgegevens hierboven) voor verdere bemiddeling.

Dit klachtenbeleid is geldig vanaf 15 december 2024 en kan periodiek worden aangepast. Wij informeren u tijdig over belangrijke wijzigingen.

CAN Assurantiën B.V.
Molukkenstraat 68
3531 WE UTRECHT
AFM: 12046024
KvK: 69865671
T 030 – 296 14 81
F 030 – 296 42 87
E info@canassurantien.nl
W www.canassurantien.nl