



## Interne klachtenprocedure LB financiële dienstverlening

### **Klacht**

Onder een klacht verstaan wij:

Iedere melding waaruit blijkt dat niet aan uw verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan het duidelijk is, gelet op uw teleurstelling dat dit op een hoger niveau aandacht verdient.

### **Hoe dient u een klacht in?**

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen:

Klacht moet schriftelijk per post of e-mail worden ingediend.

Hierin moet worden opgenomen de datum en duidelijke omschrijving van uw klacht.

### **Bevestiging**

Na ontvangst van uw klacht krijgt u, per omgaand, van ons bericht dat wij de klacht in behandeling hebben genomen en dat uw klacht is opgenomen in ons klachtenregister. Na (maximaal) 10 werkdagen krijgt u antwoord op uw klacht.

### **Klacht registreren**

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachten register en een klacht begeleidingsformulier. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen:

Klacht registratie nummer.

Naam, (e-mail) adres van relatie, telefoonnummer en relatiekenmerk.

Omschrijving van de klacht.

Datum van binnenkomst.

Polisnummer en relevante documenten.

Standpunt en motivatie.

Wijze van uitvoering van de uitkomst.

Eventuele verdere stappen.

Uitkomst: akkoord ja of nee.

Na afhandeling wordt de klacht gearhiveerd en 2 jaar bewaard.

### **Behandeling van de klacht**

Wij bestuderen uw klacht en aan de hand daarvan zullen wij nadere informatie opvragen. Uiteindelijk zullen wij, binnen maximaal 10 werkdagen, een helder en duidelijk onderbouwd standpunt formuleren en dit schriftelijk aan u meedelen. Vastlegging van dit standpunt doen wij dan op het klacht registratie formulier.

In de brief of e-mail wordt ook aangegeven tot welke instantie u zich kan wenden indien u het oneens bent met deze beslissing.

**U gaat wel of niet akkoord?**

Twee dagen na het versturen van de beslissingsbrief of - e-mail zal u door ons benaderd worden om te informeren of u akkoord gaat met deze beslissing.

Indien u niet tevreden bent met de beslissing kunt u de klacht binnen 3 maanden voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). L'assurance Bedrijfsverzekeringen zal hieraan volledige medewerking verlenen.

**LB financiële dienstverlening**

Nijverheidsweg Noord 123

3812 PL Amersfoort

[info@bfd.nl](mailto:info@bfd.nl)

**Kifid**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)