

## KLACHTENPROCEDURE GERRIE OKKEN ASSURANTIEN & HYPOTHEKEN

Niets is leuker en geeft ons meer voldoening dan een goede samenwerking met u als klant. Informeren, adviseren en besluiten nemen, lopen dan soepel in elkaar over en dat leidt tot tevredenheid aan beide kanten. Tegelijkertijd weten wij ook dat dit niet altijd lukt. Er kan om verschillende redenen een gevoel van ontevredenheid ontstaan die een goede samenwerking in de weg staat.

Bent u om één of andere reden ontevreden, laat het ons weten !  
We kunnen dan proberen het zo goed mogelijk op te lossen.

### **Uw opmerking of klacht**

U kunt uw opmerkingen of klachten mondeling of schriftelijk richten aan :

*Gerrie Okken Assurantiën & Hypotheken  
Julianastraat 62  
7701 GM Dedemsvaart  
0523-618406 en [info@gerrieokken.nl](mailto:info@gerrieokken.nl)*

U ontvangt in ieder geval binnen 2 dagen een ontvangstbevestiging thuis, waarin ook wordt uitgelegd wat de verdere procedure is.

### **Onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Gelukkig zijn we in staat de meeste klachten of opmerkingen naar volle tevredenheid op te lossen. Maar er zijn toch situaties waar we er niet uitkomen. Blijft uw klacht bestaan dan is er het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, in het kort Kifid. Dit instituut is een erkende en onafhankelijke instelling. Hier kunt u uw klacht laten toetsen. De termijn, waarbinnen u uw klacht bij dit klachteninstituut kunt indienen is drie maanden nadat wij onze beslissing schriftelijk aan u kenbaar hebben gemaakt. Uiteraard staat het u ook vrij uw klacht aan de Burgerlijke rechter voor te leggen.

Informatie over Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Het aansluitnummer, waaronder ons kantoor bij Kifid bekend is : 300.003257  
Ons AFM-vergunningsnummer : 12006047

*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ( KIFID)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 0900 – 3552248  
E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)*

Met vriendelijke groet,

Gerrie Okken

Gerrie Okken Assurantiën & Hypotheken