

## Onze klachtenprocedure

BSB Verzekeringen behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Dit hoeft niet altijd te betekenen dat u ook daadwerkelijk schade heeft geleden. Ook wanneer de dienstverlening van BSB Verzekeringen niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoeken wij u dit direct bij ons te melden. Alleen op deze manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

### Eerst een klacht kenbaar maken aan ons.

Indien u een klacht hebt, kunt u uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij de directie van de onderneming kenbaar maken. Deze zal uw klacht schriftelijk vastleggen in het klachtenregister en proberen om tot een snelle oplossing te komen van uw klacht.

BSB Verzekeringen  
t.a.v. De Directie  
Postbus 322  
6160 AH Geleen  
tel. 046 4230231  
[www.bsbverzekeringen.nl](http://www.bsbverzekeringen.nl)  
[klacht@bsbverzekeringen.nl](mailto:klacht@bsbverzekeringen.nl)

Indien dit niet mogelijk is ontvangt u binnen 2 weken van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht. In deze brief wordt een nadere uitleg gegeven over de interne klachtenprocedure van BSB Verzekeringen.

U zult uiterlijk zes weken na deze kennisgeving van ons bericht ontvangen om de uitkomsten van ons onderzoek persoonlijk met u te bespreken. Indien u dit niet op prijs stelt ontvangt u van ons een schriftelijke reactie. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan. Als voor een correcte beoordeling van uw klacht naast de beschikbare gegevens aanvullende informatie van u nodig is dan kan de behandeltermijn van de klacht worden verlengd met uw reactietermijn.

### Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij samen met u niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u uw klacht desgewenst schriftelijk voorleggen aan:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
tel. 070 3338999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

BSB Verzekeringen staat bij de AFM geregistreerd onder het vergunningsnummer 12003969 en bij het Kifid onder nummer 300.001531.

### Voor uw zekerheid

Wanneer uw klacht leidt tot een financiële claim dan geven wij u graag de zekerheid dat wij in staat zijn een gerechtvaardigde claim te kunnen betalen. Hiervoor heeft de onderneming een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, welke voldoet aan de wettelijk gestelde vereisten.