

Ons klachtenproces

ERGO wil u snel en goed van dienst zijn. Daarom horen we altijd graag hoe we onze service kunnen verbeteren. Voldoen onze producten of diensten niet aan uw verwachting? Laat het ons weten, dan zoeken we een passende oplossing. Iedere klant van ERGO kan bij ons een klacht indienen. Daarmee bedoelen we: *“Een schriftelijke uiting van ontevredenheid, ontvangen via e-mail / fax / per gewone of aangetekende post vanwege een cliënt, verzekeringstussenpersoon of derde m.b.t. de verzekeringsovereenkomst en/of verzekeringstussenpersoon.”*

Een klacht indienen

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

1. Via e-mail: U kunt uw klacht zenden naar: ombudsdienst.nl@ergo-insurance.nl
2. Via Fax: U kunt uw klacht verzenden naar: 088 81 00 010
3. Per post: U kunt uw klacht zenden naar:

ERGO Insurance N.V.
T.a.v. Ombudsdienst Nederland
Postbus 75150
1070 AD Amsterdam

Benodigde gegevens

Vermeld alstublieft:

- uw naam, adres en telefoonnummer;
- uw polisnummer of relatienummer;
- een beschrijving van uw klacht;
- eventuele, relevante stukken die uw klacht onderbouwen.

Het besluit

Het streven is om op dezelfde datum dat de klacht is binnengekomen een ontvangstbevestiging te verzenden, zodat de klant op de hoogte is van ontvangst en behandeling van zijn klacht.

Bij iedere (gedeeltelijke) afwijzing vermelden we de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en/of een bevoegde rechter.

Klachteninstituut

We doen ons uiterste best uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Komt u er met ons toch niet goed uit? Dan kunt u zich wenden tot het klachteninstituut van onze branche:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

U kunt uw klacht ook indienen met een online klachtenformulier. Zie <http://www.kifid.nl/>
Voorwaarde is dat u de klachtenprocedure bij ERGO al heeft doorlopen. U kunt uw klacht tot drie maanden na het definitieve antwoord van ERGO voorleggen aan KiFiD. Daarna is dat niet meer mogelijk. Het klachteninstituut bestaat uit de Ombudsman Financiële Dienstverlening en de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.