

Aon Herstelbudget

KLACHTEN PROCEDURE

Wij streven ernaar om u te allen tijde een hoogwaardige dienstverlening aan te bieden, hoewel we ons kunnen voorstellen dat er wellicht gelegenheden kunnen zijn waarbij u het noodzakelijk vindt om een klacht in te dienen. Als u een klacht wenst in te dienen, neem dan de 3 onderstaande stappen in acht, alsook de relevante contactgegevens voor elke stap.

Let er met name op dat, mocht u uw klacht in eerste instantie rechtstreeks aan Lloyd's wensen te richten, u dat kunt doen door gebruik te maken van de in onderstaande **Stap 2** vermelde contactinformatie.

Stap 1:

Als u klacht over service gaat, neem dan contact op met **Aon, Admiraliteitskade 62, 3063 ED Rotterdam, Nederland** - voor alle andere redenen, inclusief claims, dient u in eerste instantie uw klacht in te dienen bij:

Security Trust Scandinavia AB (London Branch)

30 Dukes Place
London. EC3A 7LP

Tel: +44 20 7398 0100

E-mail: complaints@securitytrustlondon.co.uk

Stap 2:

Als u niet tevreden bent met het definitieve antwoord of als u niet binnen 8 (acht) weken na ontvangst van de klacht een definitief antwoord heeft ontvangen, dan kunt u in aanmerking komen om uw klacht door te verwijzen naar de Ombudsman van de Verzekeringen in België. De contactgegevens zijn als volgt:

Ombudsman van de Verzekeringen

De Meeûsquare 35
1000 Brussel
België

Tel: +32 (2) 547 58 71
Fax: +32 (2) 547 59 75

E-mail: info@ombudsman.as
Website: <http://www.ombudsman.as/nl>

Stap 3:

Als u ontevreden blijft over de behandeling van uw klacht, dan heeft u mogelijk het recht om uw klacht door te verwijzen naar de instantie voor alternatieve geschillenbeslechting:

Kifid

Bezoekadres:
Kantoren Stichtage
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag

Tel: 070 - 333 8 999

E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: <https://www.kifid.nl>

Postadres:
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Als u in Nederland woont en als u uw verzekering online* heeft gekocht, kunt u ook, als u dat wenst, uw klacht indienen via het Online Dispute Resolution (online geschillenbeslechting, 'ODR') Platform dat is opgezet door de Europese Commissie. Deze dienst is opgezet om inwoners van de Europese Unie (EU), die goederen of diensten online hebben gekocht, te helpen bij het oplossen van hun klachten. U kunt toegang verkrijgen tot het ODR Platform door te klikken op de volgende link:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Dit laat uw recht om uw klacht conform het hiervoor genoemde proces in te dienen onverlet. Let op: onder de huidige regels zal de Europese Commissie uw klacht uiteindelijk doorverwijzen naar het relevante hiervoor genoemde ADR-orgaan.

* Onder 'online' wordt begrepen alle producten die via een website, e-mail, telefoon en sociale media, onder andere met een digitaal element, worden verkocht.