

# Klachtenprocedure

Wij doen uiteraard ons best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over onze producten of onze dienstverlening. Laat het ons weten als je ontevreden bent, dan zoeken wij samen met jou naar een oplossing.

## **Wil je een klacht bij ons indienen?**

Je kunt een e-mail met je klacht opsturen naar [info@rivaverzekeringen.nl](mailto:info@rivaverzekeringen.nl) of vul ons [contactformulier](#) in.

Je kunt je klacht ook telefonisch aan ons doorgeven. Je kunt onze medewerkers elke werkdag van 8.30 tot 17.00 uur bereiken via telefoonnummer 074-2909828

Stuur je ons liever een brief? Dat kan naar:

### ***Riva verzekeringen & Administraties***

T.a.v. Klachtenservice  
Postbus 73  
7550 AB Hengelo

Wil je altijd duidelijk je naam, adres, woonplaats en contract-/polisnummer vermelden?

## **Wanneer krijg je antwoord?**

Binnen 10 werkdagen ontvang je van ons een antwoord op je klacht. Als dit niet lukt, dan informeren wij je daar tijdig over.

## **Als je ontevreden bent over de oplossing**

Wij doen er alles aan je klacht goed op te lossen. Blijf je niet tevreden? Dan kun je de klacht voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kun je vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Je kunt rechtstreeks contact opnemen met het Kifid. Het e-mailadres is: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Het Kifid is ook bereikbaar via telefoonnummer 0900-355 22 48. Verder kun je een brief sturen naar:

### ***Kifid***

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

**Andere instanties**

Er bestaat een mogelijkheid dat de oorzaak van je klacht gezocht moet worden bij een geldverstrekker of verzekeraar. Wij verwijzen je dan naar de juiste instantie.

**Ombudsman Pensioenen**

De Ombudsman Pensioenen is een onafhankelijke instelling voor klachten en geschillen over de uitvoering van het pensioenreglement van een verzekeraar. Het voorleggen en behandelen van klachten is gratis. De contactgegevens zijn:

***Ombudsman Pensioenen***

Postbus 93560

2509 AN DEN HAAG

070-333 89 65

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

**De rechter**

Wil je geen gebruik maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden? Dan kun je het geschil voorleggen aan een bevoegde rechter.