

# Klachtenprocedure

Hippo Horse Insurance streeft ernaar goede contacten te onderhouden met haar relaties en wil daarbij zo klantvriendelijk als mogelijk zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent, of dat u een klacht heeft over onze dienstverlening. Intermont neemt geuite klachten serieus.

Om u te verzekeren van een goede afhandeling is er een klachtenprocedure van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die Hippo Horse Insurance bereiken. Belangrijk voor u om te weten is dat u uw klacht kunt sturen naar: Hippo Horse Insurance, Keetgracht 1, 1811 AM Alkmaar, ter attentie van de directie of naar [john.vanweelden@hippohorseinsurance.nl](mailto:john.vanweelden@hippohorseinsurance.nl). Vermeld in uw brief of e-mail duidelijk dat het een klacht betreft.

Als de klacht niet naar de wens van de indiener is opgelost dan kan de klacht, voor zover van toepassing, worden ingediend bij

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 2300, 2509 AG Den Haag

## Onze klachtenprocedure

1. Zodra wij uw brief of e-mail hebben ontvangen, sturen wij u binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst.
2. Onze managementleden zullen de klacht direct intern bespreken met betrokkenen en de achtergrond van de klacht onderzoeken. Wanneer uw klacht betrekking heeft op het handelen van één of meerdere personen, en u wenst dat uw klacht niet met de perso(o)n(en) in kwestie wordt besproken, verzoeken wij u dit uitdrukkelijk te vermelden in uw klachtbrief of e-mail.
3. Nadat dit gesprek heeft plaatsgevonden, wordt er contact met u opgenomen. De vervolgprocedure zal met u worden besproken.
4. Na het telefonisch onderhoud ontvangt u binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van hetgeen besproken is.
5. Hippo Horse Insurance onderneemt zo nodig actie waardoor uw klacht verholpen wordt.
6. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd, wanneer u naar tevredenheid een antwoord of oplossingsystematiek heeft ontvangen. Intermont zal naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk stellen om uw klacht naar behoren te verhelpen.

Ons uitgangspunt is uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van uw brief of e-mail de termijn van een maand in principe niet overschrijden. Als blijkt dat de klacht niet binnen deze termijn af te handelen is, wordt u hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.