

Aegon klachtenreglement

Aegon 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 oplossing. Iedere (potentiële) klant of belanghebbende van Aegon kan bij ons een klacht indienen.

Een klacht vinden wij: *‘elke uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de kwaliteit van optreden (in de ruimste zin) van Aegon of één van zijn bedrijfsonderdelen of dochtermaatschappijen’.*

Een klacht indienen

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

1. Telefonisch: op nummer (088) 344 1234
2. Digitaal: via ons online klachtenformulier op aegon.nl, zie [hier](#).
3. Per post: Aegon, postbus 23020, 8900 MZ Leeuwarden

Benodigde gegevens

Wij vragen u de volgende gegevens te vermelden:

- uw naam, adres, e-mail en telefoonnummer;
- zo mogelijk uw polisnummer of relatienummer;
- uw klacht.

Natuurlijk kunt u documenten toevoegen.

Het proces

Aegon reageert op uw klacht binnen tien werkdagen. Ofwel met een antwoord ofwel met een bericht waarin staat hoeveel tijd we voor de behandeling van uw klacht nodig hebben. Als dat nodig is, nemen wij contact met u op om uw klacht beter te kunnen behandelen.

Het besluit

Wij behandelen uw klacht zorgvuldig. We stellen u op de hoogte van ons besluit. Dat doen we zo begrijpelijk mogelijk. Heeft u nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met degene die uw klacht heeft behandeld. Zijn/haar telefoonnummer en e-mailadres staan in de brief.

U bent het niet met ons besluit op uw klacht eens?

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 onafhankelijke klachteninstituut van onze branche:

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

U kunt uw klacht daar ook indienen met een online klachtenformulier op kifid.nl.

Het KiFiD eist dat u eerst de klachtenprocedure bij Aegon doorloopt. U kunt uw klacht tot drie maanden na het definitieve antwoord van Aegon voorleggen aan KiFiD. Daarna neemt het KiFiD uw klacht niet meer in behandeling.