

Heb je een klacht? Dan bieden wij allereerst onze excuses aan.

Jouw tevredenheid is belangrijk voor ons

Sterker nog: niets is belangrijker. Wij willen je gewoon een topservice bieden. Dat is onze strategie. Want wij geloven heilig dat alleen bedrijven met enorm tevreden klanten bestaansrecht hebben. Wie goed doet, goed ontmoet. Daar geloven wij in.

Dat lukt niet altijd

Dat blijkt wel, want anders had je geen klacht. Graag willen wij benadrukken dat wij jouw klachten en opmerkingen zéér serieus nemen. Want het is de belangrijkste informatie om onze service aan jou en al onze andere klanten verder te verbeteren. En om dezelfde klachten in de toekomst te voorkomen.

Vertel ons jouw klacht Je kunt jouw klacht op de volgende manieren aan ons doorgeven	
Per telefoon 020 – 75 85 355 (werknemer) 020 – 75 85 360 (werkgever of adviseur)	Per post Postbus 2072 3500 HB Utrecht
Per e-mail mijnpensioen@brandnewday.nl (werknemers) werkgever@brandnewday.nl	Archimedeslaan 10 3584 BA Utrecht
Wij vragen je om naast de omschrijving van de klacht ook jouw naam, e-mailadres, telefoonnummer en geboortedatum aan ons door te geven.	

Wat kan je van ons verwachten?

Gewoon, dat wij jouw klacht binnen één werkdag oplossen. Daar streven wij naar. En normaal gesproken lukt dat ook. Soms is dat helaas niet mogelijk, omdat wij bijvoorbeeld informatie bij een derde partij moeten inwinnen. In dat geval laten wij je binnen één werkdag weten dat wij jouw klacht in behandeling hebben genomen en wanneer je uiterlijk een antwoord van ons krijgt.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Ben je niet tevreden met de afhandeling van jouw klacht? Dan kan jij je ook richten tot het [Kifid](#). Het Kifid neemt klachten in behandeling als de consument en de aanbieder er samen niet uitkomen.

Postadres Kifid: Postbus 93257, 2509 AN Den Haag.

Het burgerlijk recht

Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing. Je kan je dus ook tot de burgerlijke rechter wenden. Wij beloven dat wij ons tot het uiterste inspannen om het nooit zover te laten komen.