# Onze klachtenprocedure

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Dit hoeft niet altijd te betekenen dat u ook daadwerkelijk schade heeft geleden. Ook wanneer onze dienstverlening niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoeken wij u dit direct bij ons kantoor te melden. Alleen op deze manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

***Eerst een klacht kenbaar maken aan ons.***
Indien u een klacht hebt, kunt u uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij onze directie kenbaar maken. Deze zal uw klacht schriftelijk vastleggen in ons klachtenregister en proberen om tot een snelle oplossing te komen van uw klacht.

Als dit niet mogelijk is informeren wij u binnen 14 dagen over de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld door ons kantoor. Wij streven ernaar uw klacht binnen uiterlijk zes weken na deze kennisgeving af te handelen en indien mogelijk sneller.

Na deze termijn ontvangt u van ons bericht om de uitkomsten van ons onderzoek persoonlijk met u te bespreken. Indien u dit niet op prijs stelt ontvangt u van ons een schriftelijke reactie. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

***Daarna eventueel naar het klachteninstituut***
Indien wij samen met u niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u uw klacht desgewenst schriftelijk voorleggen aan:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Internet : www.kifid.nl

***Voor uw zekerheid***
Wanneer uw klacht leidt tot een financiële claim dan geven wij u graag de zekerheid dat wij in staat zijn een gerechtvaardigde claim te kunnen betalen. Hiervoor hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, welke voldoet aan de wettelijk gestelde vereisten.