



Klachtenprocedure

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, dan vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Indienen van klachten

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Naar aanleiding van de klacht wordt direct een klachtenformulier ingevuld. Dit formulier wordt dezelfde dag doorgestuurd naar de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager.

Behandeling van klachten

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokkenen. Binnen 2 weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in over de ingediende klacht en stelt de klager hiervan op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

Geschillen

Indien de klager het niet eens is met de behandeling van de klacht, dan probeert de directie in een persoonlijk gesprek tot een oplossing te komen. Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren, dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht kan indienen bij het [KiFiD](#), Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.