

# KLACHTPROCEDURE

---

## **Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?**

Wij streven er naar om u naar wens te helpen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, vernemen wij dit graag. Wij zullen ons best doen om onze dienstverlening te verbeteren en samen te zoeken naar een oplossing.

---

### **Stap 1**

U heeft de mogelijkheid uw klacht telefonisch en/of per e-mail aan ons kenbaar te maken. Vermeld duidelijk dat het om een klacht gaat. Wij zullen binnen uiterlijk twee werkdagen contact met u opnemen om samen te zoeken naar een oplossing. Het is voor ons belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk en volledig mogelijk omschrijft, zodat wij goed kunnen achterhalen wat er gebeurd is. Indien u aanvullende documentatie heeft, ontvangen wij deze graag. Op deze manier kunnen wij de klacht het beste afwikkelen.

---

### **Stap 2**

Indien u er niet met ons uitkomt, kunt u besluiten het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) in te schakelen via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen indien deze binnen een jaar nadat u uw klacht bij ons heeft ingediend of, indien dit later is, binnen 3 maanden na het moment waarop wij een definitief standpunt hebben ingenomen ten aanzien van uw klacht en aan u kenbaar hebben gemaakt. Voor meer informatie over het indienen van een klacht bij het KiFiD en de verdere procedure verwijzen wij u naar [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) en de aldaar beschikbare reglementen en formulieren.

---

### **Stap 3**

Het staat u altijd vrij naar de rechter te stappen. Ook als het KiFiD een bindend advies heeft gegeven, in dat geval zal de rechter het bindend advies marginaal toetsen. Hiervoor verwijzen wij u naar [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Wij registreren uw klacht, de persoonsgegevens en die van de partijen die betrokken zijn bij de klacht. Voor een juiste afwikkeling van de klacht verwerken en delen wij mogelijk uw gegevens met derde partijen indien dit noodzakelijk is. We zijn verantwoordelijk voor een juiste opvolging en registratie hiervan. Hoe wij omgaan met persoonsgegevens en derde partijen kunt u vinden in onze privacyverklaring.