

## **Klachtenprocedure De Financieelspecialist B.V.**

De Financieelspecialist B.V. streeft naar een accurate dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen.

Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en de termijn waar binnen u een reactie mag verwachten.

Mede door middel van het volgen van deze klachtenprocedure willen wij duidelijk maken zeer veel waarde te hechten aan een goede relatie met onze klanten.

Een uiting van ontevredenheid behandelen wij dan ook uiterst serieus en zorgvuldig en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering waar mogelijk verder te verbeteren.

### **1. Definities:**

De Financieelspecialist B.V. , verder te noemen "DFS.", is een zelfstandig opererend, onafhankelijk financiële dienstverlener.

#### **1.1. Klacht**

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de activiteiten of nalatigheden van (een van de medewerkers van) DFS

#### **1.2. Klant**

Elke afnemer van een dienst van DFS.

### **2. Indienen van een klacht:**

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar te maken. Het adres treft u aan onder punt 7.

Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- uw naam, adres en woonplaats en telefoonnummer(s) alsmede emailadres.
- Indien van toepassing, een eventueel hypotheek- en/of polisnummer.
- de datum waarop u uw klacht indient.
- een gedetailleerde beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

### **3. Behandeling klacht:**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief of email wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Indien uw klacht gericht is tegen een specifieke medewerker, dan wordt uw klacht beoordeeld door de feitelijk leidinggevende van de desbetreffende medewerker, of door de directie.

Zo kunt u erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

Indien nodig, zullen wij niet schromen een externe deskundige te raadplegen.

#### **4. Reactie op uw klacht:**

U ontvangt binnen drie weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed, kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van een dossier.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. In dat geval kunt u zich desgewenst wenden tot:

- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;
- De burgerlijke rechter.

#### **5. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:**

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid binnen drie maanden na behandeling, uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Voordat u de stap naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zet, dient u de klachtenprocedure van DFS te hebben doorlopen.

Tenslotte is, in geval van een niet-bindend advies van het klachteninstituut, een eventuele gang naar de burgerlijke rechter daarna nog mogelijk.

#### **6. Toezicht en beheer:**

De directie van DFS ziet toe op de naleving van deze klachtenprocedure.

Alle correspondentie met betrekking tot uw klacht en de behandeling daarvan, worden tot minstens vijf jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig door ons bewaard.

#### **7. Belangrijke adressen:**

Uw schriftelijke klacht kunt u sturen naar:

De Financieelspecialist B.V.  
T.a.v. de directie  
Platinaweg 25  
2544 EZ Den Haag

Een klacht per email kan ook, deze richt u aan: [mail@deFinancieelspecialist.nl](mailto:mail@deFinancieelspecialist.nl)

Uw brief voor het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening kunt u sturen naar:

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