Klachtenprocedure KBfinanciën B.V.

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en onze dienstverlening aan uw verwachtingen te laten voldoen. In het geval u niet tevreden bent over onze dienstverlening kunt u een klacht bij ons indienen. Alle klachten worden behandeld volgens onze klachtenprocedure.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht op twee verschillende manieren aan ons kenbaar maken:

- **Schriftelijk**
  Stuur uw schriftelijke klacht voorzien van eventuele documentatie naar
  KBfinanciën B.V.
  t.a.v. K. Benschop
  o.v.v. Klacht
  Europalaan 500
  3533 XD Utrecht
- **Telefonisch**
  Op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.30 uur kunt u bellen naar 06-48117275.

Welke gegevens zijn noodzakelijk?

Geef bij uw melding duidelijk aan waar uw klacht over gaat en wat volgens u een passende oplossing is. Wij kunnen uw klacht dan beter in behandeling nemen en volgens onze klachtenregeling afhandelen.

De volgende zaken willen wij graag van u weten:

- Naam en adres.
- Telefoonnummer waarop u overdag te bereiken bent.
- Een omschrijving van uw klacht.
- Eventuele documentatie om uw klacht te onderbouwen.

Wat kunt u daarna van ons verwachten?

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Uw klacht zal doorgestuurd worden naar de betreffende verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van onze organisatie. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht sturen wij u schriftelijk een inhoudelijke reactie. Wanneer wij deze in het weekend of op een feestdag ontvangen, gaat de termijn in op de eerstvolgende werkdag.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Wanneer deze termijn niet gehaald wordt, zullen wij u hierover uiteraard informeren. De door u verstrekte informatie zal zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld.

Bent u ontevreden over de afhandeling van uw klacht?

Wanneer u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u binnen drie maanden een klacht indienen bij:

Voor KBfinanciën B.V.:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
info@kifid.nl
www.kifid.nl