Klachtenprocedure

Van klachten kun je leren.

U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk zullen stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door u ook werkelijk schade is geleden. Wanneer wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij u ons dit te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Mocht u van mening zijn dat u wel schade hebt geleden dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen en/of u te compenseren.

Onze werkwijze

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij ons indienen.

Stap 1: Samen proberen om een oplossing te vinden
Samen zoeken naar een passende oplossing waarin u en wij ons kunnen vinden is altijd te prefereren. Veel klachten worden tot tevredenheid opgelost door even de tijd te nemen om met elkaar te praten.

Stap 2: Als dit niet lukt
Als het niet lukt om samen een oplossing te vinden, dan informeren wij u binnen 14 dagen schriftelijk over de termijn waarbinnen de klacht door ons zal worden afgehandeld.

In onze brief vermelden wij in ieder geval:

- de datum waarop uw klacht werd ontvangen
- een korte omschrijving van de inhoud van de klacht
- indien nodig geven wij aan welke informatie wij van u nodig hebben
- de termijn waarop wij verwachten dat er nader contact met u zal worden opgenomen. Ons streven is om elke klacht binnen 3 weken af te ronden.

Nadat wij van mening zijn dat er voldoende informatie is ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over uw ingediende klacht nemen wij contact met u op. Onze voorkeur is om een persoonlijk gesprek met u aan te gaan. Indien u dit niet wenst wordt u schriftelijk geïnformeerd over ons oordeel. Indien er overeenstemming is bereikt over de oplossing van uw klacht, indien uw klacht gegrond is verklaard, zullen wij spoedig zorgen voor de uitvoering daarvan.

Nadat wij van mening zijn dat er voldoende informatie is ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over uw ingediende klacht nemen wij contact met u op. Onze voorkeur is om een persoonlijk gesprek met u aan te gaan. Indien u dit niet wenst wordt u schriftelijk geïnformeerd over ons oordeel. Indien er overeenstemming is bereikt over de oplossing van uw klacht, indien uw klacht gegrond is verklaard, zullen wij spoedig zorgen voor de uitvoering daarvan.

Stap 3: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Als wij niet tot overeenstemming met u komen over de oplossing van uw klacht, kunt u uw klacht desgewenst voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID).
Dit moet u doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van Belief! hebt gekregen.

Het adres KIFID	: Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG
E-mail	: consumenten@kifid.nl
Telefoon	: 070 – 333 8 999
Website	: www.kifid.nl.

Andere instanties

Tenslotte bestaat nog de mogelijkheid dat de oorzaak van uw klacht gezocht moet worden bij een geldverstrekker of verzekeraar. Wij zullen u dan verwijzen naar de juiste instantie.

Archivering

Uw klachtendossier wordt door ons minimaal 12 maanden bewaard vanaf het moment dat uw klacht is afgewikkeld. Mocht u zich wenden tot de geschillencommissie dan wordt uw dossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat deze commissie uitspraak heeft gedaan.

Belief! B.V. Financiële Planning | Vermogen | Advies

Schoutlaan 18

6002 EA Weert

Tel. (088) 444 3131

E-mail: info@beliefadvies.nl
www.beliefadvies.nl