



Klachtenprocedure

Wij streven naar een soepele samenwerking waarbij jij als klant goed wordt geïnformeerd en geholpen. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent. Als dat het geval is, willen we dit graag van je horen zodat we het kunnen oplossen.

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Heb je een klacht of opmerking? Laat het ons weten! Je kunt dit schriftelijk aan ons doorgeven:

Finance&Divorce
T.a.v. Femke Ooms-Bloksma
info@finance-divorce.nl
06-82700065

Je ontvangt binnen twee werkdagen een bevestiging van de ontvangst, waarin we je uitleg geven over de verdere stappen van de procedure.

Hoe gaan we om met jouw klacht?

Wij doen ons uiterste best om jouw klacht naar tevredenheid op te lossen. Als we er samen niet uitkomen, kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke instantie: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een erkende organisatie die klachten van klanten behandelt en een oordeel kan vellen.

Je hebt drie maanden de tijd om je klacht in te dienen bij Kifid, vanaf het moment dat je onze beslissing schriftelijk hebt ontvangen. Daarnaast heb je altijd de mogelijkheid om je klacht aan de rechter voor te leggen.

Voor meer informatie over Kifid, kun je hun website raadplegen: www.kifid.nl.

Contactgegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 – 333 8 999
E-mail: consumenten@kifid.nl

Ik ben aangesloten bij de Kifid onder nummer: 300.018978
Mijn AFM nummer is: 12050310