

Klachtenprocedure

Wij horen graag van u

Wij doen ons best om u goed, zorgvuldig en transparant te adviseren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Laat het ons dan weten. Wij nemen iedere klacht serieus en zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

Stap 1: Bespreek uw klacht

Bent u niet tevreden? Neem dan eerst contact met ons op. Vaak kan een misverstand of onduidelijkheid in een persoonlijk gesprek worden opgelost. Leidt dit niet tot een voor u bevredigende oplossing, dan kunt u een officiële klacht indienen.

Stap 2: Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij:

VZ Financieel Advies
Juliana van Stolberglaan 2F
1814 HB Alkmaar
contact@vzfinancieeladvies.nl
(06) 15 43 35 05

Vermeld daarbij indien mogelijk:

- uw naam en contactgegevens;
- uw dossier- en relatienummer (als u dat heeft);
- een omschrijving van uw klacht;
- eventuele documenten die belangrijk zijn voor de beoordeling;
- de oplossing die u graag ziet.

Stap 3: Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen. Als wij meer informatie nodig hebben om uw klacht te kunnen beoordelen, nemen wij contact met u op.

Stap 4: Behandeling van uw klacht

Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig. Indien nodig nemen wij contact met u op voor aanvullende informatie of een nadere toelichting.

Wij streven ernaar uw klacht binnen 2 weken inhoudelijk af te handelen.

Wanneer meer onderzoek noodzakelijk is, informeren wij u tijdig over de voortgang. U ontvangt in dat geval uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van uw klacht een definitief standpunt.

Stap 5: Schriftelijke reactie

Na het onderzoek ontvangt u van ons een schriftelijke reactie. Daarin leggen wij uit:

- wat uw klacht is;
- wat wij hebben onderzocht;
- wat ons standpunt is;
- eventuele maatregel of oplossing die wij u aanbieden.

Stap 6: Bent u niet tevreden met onze reactie?

U kunt uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), voor zover uw klacht binnen de bevoegdheid van Kifid valt.

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Wij zijn aangesloten onder nummer 300.019525.

U kunt uw klacht meestal pas bij Kifid indienen nadat onze interne klachtenprocedure is afgerond of wanneer u binnen acht weken geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen.

Naar de rechter

U kunt er ook voor kiezen om uw geschil voor te leggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

Registratie van klachten

Wij registreren alle klachten in een klachtenregister. Hierin leggen wij onder andere vast:

- de datum waarop wij de klacht hebben ontvangen;
- naam en contactgegevens van de klager;
- de aard van de klacht;
- wijze van afhandeling;
- uitkomst van de klacht;
- datum van afsluiting.

Wij gebruiken deze informatie om onze dienstverlening te verbeteren en om te voldoen aan de wettelijke regels die gelden voor financiële dienstverleners.

Vragen?

Heeft u vragen over deze klachtenprocedure? Neem dan gerust contact met ons op.