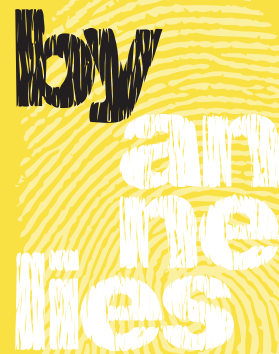


KLACHTEN PROCEDURE



by
an
ne
nes

VAN KLACHTEN KUN JE SAMEN LEREN.

Niets is leuker en geeft ons meer voldoening dan een goede samenwerking met jou als klant. Informeren, adviseren en besluiten nemen, lopen dan soepel in elkaar over en dat leidt tot tevredenheid aan beide kanten. Tegelijkertijd weten wij ook dat dit soms niet altijd lukt. Er kan om verschillende redenen een gevoel van ontevredenheid ontstaan die een goede samenwerking in de weg staat. Ben je om één of andere reden ontevreden, laat het ons weten ! We kunnen dan proberen het zo goed mogelijk op te lossen.

HOE GAAT HET IN Z'N WERK... ?

Je kunt je opmerkingen of klachten mondeling, per e-mail of per whatsapp richten aan :

Annelies Schoonderbeek
Beukenallee 19
8019 BA Zwolle
Tel. 06 - 575 194 24
Email: info@byannelies.nu

Je ontvangt in ieder geval binnen 5 dagen een bevestiging, waarin ook wordt uitgelegd wat de verdere procedure is.

STEL DAT...

Gelukkig zijn we in staat de meeste klachten of opmerkingen naar volle tevredenheid op te lossen. Maar er zijn toch situaties waar we er misschien niet uitkomen. Blijft je klacht bestaan dan is er het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, in het kort Kifid. Dit instituut is een erkende en onafhankelijke instelling. Hier kun je jouw klacht laten toetsen. De termijn, waarbinnen je de klacht bij dit klachteninstituut kunt indienen is drie maanden nadat wij onze beslissing schriftelijk aan je kenbaar hebben gemaakt. Uiteraard staat het je ook vrij je klacht aan de Burgerlijke rechter voor te leggen.

Informatie over Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):	www.kifid.nl
Het aansluitnummer, waaronder ons kantoor bij Kifid bekend is:	300.018005
Ons AFM-vergunningnummer:	12048241

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 0900 - 3552248
E-mail : info@kifid.nl