

Pelen Financieel Advies

Verzekeringen - Hypotheken - Aankoopbegeleiding

Mijn Klachtenprocedure

Uw belangen op het gebied van financiële diensten zal ik zo goed mogelijk proberen te behartigen, maar ook ik kan fouten maken. Dit kan er eventueel toe leiden dat u een klacht heeft.

Niet altijd hoeft dit te betekenen dat u ook daadwerkelijk schade heeft geleden. Ook wanneer mijn dienstverlening niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoek ik u dit direct aan mijn te melden. Het permanent verbeteren van mijn dienstverlening zie ik als het goed leiden van een advieskantoor.

Zijn er klachten, maak deze dan graag bij mij kenbaar.

Indien u een klacht heeft, kunt u uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij mij zijnde de directie, kenbaar maken. Deze zal uw klacht schriftelijk vastleggen in ons klachtenregister en proberen om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Waar dit mogelijk is, informeer ik u binnen 14 dagen over de termijn waarbinnen ik uw klacht door mijn kantoor kan laten afhandelen. Mijn streven is om uw klacht binnen uiterlijk 6 weken na deze kennisgeving af te handelen waar mogelijk uiteraard sneller.

Na deze termijn ontvangt u van mij een bericht met het verzoek om de uitkomsten / conclusies van mijn onderzoek persoonlijk met u te bespreken. Indien u dit niet op prijs stelt, ontvangt u van mij uiteraard een schriftelijke reactie. Na eventuele overeenstemming over de aangedragen oplossing, zal ik zo spoedig mogelijk zorgen voor de uitvoering daarvan en u dit schriftelijk bevestigen.

Klacht niet naar tevredenheid opgelost? Dan kunt u naar het klachteninstituut

Mochten wij onverhoopt niet tot overeenstemming komen omtrent de oplossing van uw klacht, dan kunt u uw klacht desgewenst schriftelijk voorleggen aan:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
www.kifid.nl

Uw zekerheid

Mocht uw klacht leiden tot een financiële claim dan geef ik u de zekerheid dat ik in staat ben een gerechtvaardigde claim te kunnen betalen, hiervoor is een deugdelijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, welke voldoet aan de door wet gestelde eisen.

Klachtenprocedure
Pelen Financieel Advies
Tel.: 06 25 38 0731