

U heeft een klacht over De Financiële Makelaar?

De Financiële Makelaar staat voor hoge kwaliteit en betrouwbaarheid. Daarom besteden wij veel zorg en aandacht aan onze dienstverlening en aan een goede relatie met onze klanten. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn, laat het ons weten! Uw mening geeft ons een waardevolle toevoeging om daar waar nodig onze dienstverlening te verbeteren.

Als een klacht al langer geleden is ontstaan, kan het moeilijker worden om alle benodigde informatie te achterhalen. Neem daarom, zodra u een klacht heeft, zo snel mogelijk contact met ons op. Voor de juiste gang van zaken is het belangrijk dat u onderstaande procedure volgt.

Klachtenprocedure

1. Melden bij uw eigen adviseur

De Financiële Makelaar verricht diensten in opdracht van onafhankelijk financieel adviseurs. Heeft u een klacht, dan dient u deze eerst voor te leggen bij uw eigen adviseur.

Uw adviseur beschikt over een eigen klachtenprocedure. De klachtenprocedure van uw adviseur is hierbij bepalend. Indien u een ontvangst bevestiging verlangt kunt u dit kenbaar maken.

U ontvangt van uw adviseur een reactie op uw klacht. Indien u het niet eens bent met deze reactie dient u hierover in overleg treden met uw adviseur. Komt u er dan niet uit, dan kunt u uw klacht schriftelijk of via e-mail voorleggen bij De Financiële Makelaar BV.

2. Melden bij De Financiële Makelaar BV

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de directie van De Financiële Makelaar BV, vergezeld van alle eerdere correspondentie over deze klacht.

U kunt uw klacht richten aan:

De Financiële Makelaar BV
T.a.v. de directie
Postbus 3525
5203 DM 's Hertogenbosch

Of via e-mail: directie@definanciëlemakelaar.nl

De Financiële Makelaar BV zal vervolgens informatie inwinnen bij uw adviseur. Binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een reactie.

Belangrijk!

Voor klachten die geen betrekking hebben op de dienstverlening van De Financiële Makelaar, maar gaan over producten die tot stand zijn gekomen door bemiddeling van De Financiële Makelaar vervult De Financiële Makelaar slechts een bemiddelende rol tussen u en uw adviseur, waarbij we streven naar een oplossing in uw geschil. In het geval het resultaat voor u onbevredigend is, kunt u een klacht indienen tegen uw adviseur bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

De Financiële Makelaar neemt geen klachten in behandeling die gaan over het advies gegeven door uw adviseur, alsmede over de handels- of werkwijze van uw adviseur. In dat geval dient u zich, na het volgen van de klachtenprocedure van uw adviseur, te wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

3. Klacht voorleggen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Iedere adviseur is (wettelijk) verplicht aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is een onafhankelijk loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners.

U legt uw klacht voor aan het Kifid op het moment dat het geschil niet zonder tussenkomst van een bemiddelaar oplosbaar is. U moet uw klacht dus eerst voorleggen aan uw adviseur en u moet van hem een antwoord hebben ontvangen.

Heeft u een klacht voorgelegd aan De Financiële Makelaar? Dan kunt u zich pas wenden tot het Kifid nadat u van ons een antwoord heeft ontvangen.

Uw klacht dient u uiterlijk binnen 3 maanden na ontvangst van de reactie (stap 1) voor te leggen bij het Kifid.

Hoe u een klacht moet indienen bij Kifid staat vermeld op de website van Kifid:

<http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-dient-u-uw-klacht-in>.

Bindend of niet bindend advies

Iedere dienstverlener is individueel bevoegd om een keuze te maken of zij het 'bindende advies' volgt, dan wel het 'niet bindende advies'. In dat laatste geval heeft u (en de adviseur) het recht de uitspraak van het Kifid nog voor te leggen bij een burgerlijke rechter. Bij een bindend advies is dit niet mogelijk. Alle partijen dienen zich in dat geval te houden aan de uitspraak.

Welk advies uw adviseur volgt is, kunt u vinden in het Kifid register:

<http://www.kifid.nl/dienstverleners/kifid-register>. U kunt zoeken op kantoornaam.

De Financiële Makelaar volgt het bindend advies.