



Ontevreden? Laat het ons weten. Bij de Financiële Experts werken wij iedere dag hard om u van dienst te zijn. Het kan natuurlijk voorkomen dat er iets misgaat. Ook kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij u hebben behandeld. Wij vinden het belangrijk dat u ons dit laat weten. Dit zorgt er mede voor dat wij onze service en klantgerichtheid verder kunnen verbeteren.

Een klacht, en dan?

Voor een snelle en correcte behandeling van uw klacht is het belangrijk dat u:

- op alle correspondentie uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, contractnummer en (eventueel) uw e-mailadres vermeldt.

Ook de datum van zowel de klacht als de gebeurtenis waarop uw klacht betrekking heeft, willen wij graag weten;

- kopieën meestuurt van alle stukken die voor de afhandeling van uw klacht van belang kunnen zijn (stuur geen originelen; u hebt ze wellicht nog nodig).

Mocht de beslissing op uw verzoek om heroverweging voor u ook niet bevredigend zijn, dan kunt u zich wenden tot het Financiële klachten instituut KIFID. [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) Heeft de bemiddeling voor u niet geleid tot het gewenste resultaat of wilt u uw klacht niet voorleggen aan het klachteninstituut KIFID dan kunt er ook voor kiezen om uw geschil aan te brengen bij de rechtbank.