

Klachtenprocedure Kortman Advies Nederland BV

We willen jou uiteraard zo goed mogelijk helpen, daar draait onze dienstverlening om. Ben je toch niet tevreden over een van onze diensten of onze dienstverlening, dan horen we dat graag van je. Want alleen dan kunnen we je verder helpen. Hier lees je wat je kunt doen.

Bespreek het met je adviseur

Je adviseur kent jou en weet wat er speelt. Maak het probleem eerst bespreekbaar met je adviseur. Wellicht kunnen jullie samen het probleem oplossen. Kom je er samen niet uit? Dan kun je schriftelijk of per mail een klacht indienen.

Schriftelijk een klacht indienen

Je kunt schriftelijk of via de mail een klacht indienen bij onze klachtencommissie ter attentie van onze directie op gert-jan@kortmanadvies.nl. Door je klacht te melden, kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en waar nodig maatregelen nemen. Vermeldt in uw mail duidelijk wat uw klacht is en wat u verwacht.

Als je een klacht indient bij onze klachtencommissie, dan zal onze klantencoördinator deze behandelen. Binnen drie werkdagen ontvang je een bevestiging dat je klacht bij ons is binnengekomen en welke stappen we gaan ondernemen. De klachtencoördinator zet de interne klachtenprocedure in gang. Hij zoekt verder alle relevante informatie erbij om uw klacht inhoudelijk te kunnen beoordelen.

Je ontvangt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen van ons een reactie op je klacht. Mocht dit onverhoopt niet lukken, dan zal onze klachtencoördinator je hiervan tijdig op de hoogte stellen. Alle correspondentie en processen leggen we vast in een dossier en wordt vertrouwelijk behandeld.

Kifid

Wij gaan er alles aan doen om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer het toch niet lukt om tot een gezamenlijke oplossing te komen dan kun je als consument de klacht voorleggen aan het onafhankelijke [Klachteninstituut Financiële Dienstverlening \(Kifid\)](https://www.kifid.nl). Je moet dit doen binnen een jaar nadat je de klacht bij ons hebt voorgelegd of binnen drie maanden nadat je een definitieve reactie van ons hebt gekregen; de langste van deze termijnen is geldig. Op de website van het Kifid staat stapsgewijs beschreven hoe u uw klacht voor kunt leggen en wat de procedures zijn. Zij staan u bij om zo tot een onafhankelijk en eerlijk bindend advies te komen.

Gegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon (070) 333 89 99

www.kifid.nl