



## Klachtenregeling

We doen ons werk met aandacht en zorg. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Laat het ons vooral weten. We zoeken graag samen naar een oplossing.

### Stap 1 – Laat het ons weten

Je kunt je klacht mailen of schriftelijk naar ons sturen. Vertel ons daarbij:

- je naam en contactgegevens
- waar je niet tevreden over bent
- eventuele documenten die belangrijk zijn

Binnen **2 werkdagen** laten we weten dat we je klacht hebben ontvangen.

### Stap 2 – We zoeken het uit

We bekijken je klacht zorgvuldig en nemen persoonlijk contact met je op. Binnen **14 dagen** krijg je van ons een inhoudelijke reactie. Hebben we meer tijd nodig? Dan hoor je dat op tijd van ons.

### Stap 3 – Komen we er samen niet uit?

Dan kun je je klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Wij zijn hierbij aangesloten onder nummer **300.012979**.

Meer informatie vind je op:  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Je moet je klacht daar indienen binnen **3 maanden** nadat je onze definitieve reactie hebt ontvangen.

Natuurlijk kun je ook altijd naar de rechter stappen.