



## DIENTVERLENINGSDOCUMENT HET FINANCIËLE HUIS

In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dit gemiddeld kost. Andere financiële dienstverleners hebben ook een soortgelijk document. Zo kunt u ons vergelijken met andere dienstverleners en tevens onze gemiddelde kosten vergelijken. Een vergelijking van de kwaliteit van de dienstverlening is uiteraard niet mogelijk middels een dienstverleningsdocument. Een indruk van onze kwaliteit kunt u bijvoorbeeld krijgen door in gesprek te gaan met Het Financiële Huis. Dit document is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product bij een financiële instelling (verzekeraar of bank) af te sluiten.

Let op: in dit document beschrijven we wat onze werkzaamheden zijn en wat de gemiddelde prijs is van onze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Het maken van nadere afspraken is daarom belangrijk. Op het moment dat wij afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning leggen wij dit via een aparte overeenkomst of akkoordverklaring schriftelijk met u vast.

### WIE ZIJN WIJ?

Het Financiële Huis is een onderneming die bedrijven, ondernemers en particuliere relaties financieel advies geeft op de meest voorkomende gebieden, zoals assurantiën, hypotheek, financiële planning, enzovoorts.

Hieruit kan voortvloeien dat Het Financiële Huis haar relaties helpt bij het vinden en afsluiten van financiële producten. Het Financiële Huis kan alleen adviseren, maar kan ook bemiddelen en kan tevens haar relaties op lange termijn van dienst zijn door hun financiële zaken te beheren.

### Onze contactgegevens zijn als volgt:

Postbus 335

4530 AH Terneuzen

Telefoon: 0115-750544

E-mail: [info@hetfinancielehuis.nl](mailto:info@hetfinancielehuis.nl)

Website: [www.hetfinancielehuis.nl](http://www.hetfinancielehuis.nl)

## **WELKE DIENSTEN VERRICHTEN WIJ?**

Heeft u een vraag over een financieel product, bijvoorbeeld omdat u een woning wilt kopen en hier een lening voor nodig heeft, of omdat u bepaalde zaken wilt verzekeren? Wij adviseren en bemiddelen in de meeste voorkomende financiële producten. Wat een financiële dienstverlener voor u kan doen kan verdeeld worden in verschillende soorten activiteiten. Hieronder wordt hier nader op ingegaan. Samengevat kan worden gesteld dat wij samen met u een inventarisatie maken van de financiële risico's waar het bedrijf, de ondernemer of een particuliere relatie mee te maken heeft, zodat wij u kunnen adviseren over mogelijke oplossingen en/of financiële producten die naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw specifieke situatie.

Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke wensen en omstandigheden onderscheiden wij de volgende mogelijke activiteiten die wij voor onze relaties kunnen verrichten:

### **1. Intake**

Voorafgaand aan ieder adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft hierbij aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij leggen uit hoe onze dienstverlening eruit ziet. Tevens verstrekken wij een indicatie van de kosten voor onze werkzaamheden en de mogelijkheden die u heeft om deze te voldoen, zoals bijvoorbeeld betaling op basis van een vast tarief, gespreide betaling, een abonnement of een combinatie hiervan.

Een intakegesprek is altijd gratis.

### **2. Inventariseren: Onderzoek naar uw persoonlijke situatie**

Het startpunt voor verdere inventarisatie is altijd uw persoonlijke situatie. Want pas als we uw persoonlijke situatie goed kennen kunnen we u een goed financieel advies geven. Hiertoe inventariseren wij uw persoonlijke en/of bedrijfsmatige omstandigheden, uw wensen en uw financiële doelstellingen. Samen met u beantwoorden we bijvoorbeeld de volgende vragen:

- Wat weet u al over mogelijke financiële oplossingen? En heeft u hier ervaring mee?
- Wat wilt u en wat kunt u betalen?
- Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt en wilt u nemen?

Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken.

Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons inventarisatiegesprek en ons eerlijk informeert. Indien nodig zullen wij u vooraf opgeven welke informatie wij graag van u ontvangen.

Vervolgens gaan wij na welke doelstellingen voor u of voor uw bedrijf het belangrijkste zijn om te realiseren. Het kan immers voorkomen dat het niet mogelijk is om alle doelstellingen te behalen binnen een gegeven periode of met een beschikbaar budget.

Tenslotte zullen wij u, naar aanleiding van de inventarisatie, informeren over de mogelijke oplossingen en (indien van toepassing) de daarbij behorende (product)keuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de door u gemaakte keuzes en uitgangspunten, die wij zullen gebruiken voor onze berekeningen, analyses en advies.

### **3. Analyseren**

Nadat we uw persoonlijke situatie en wensen geïnventariseerd hebben en hiervan een goed en volledig beeld hebben, analyseren we dit klantbeeld. Met de van u ontvangen informatie maken wij diverse berekeningen om uw persoonlijke en/of bedrijfsmatige risico's in kaart te brengen en om na te gaan welke risico's u bedrijfsmatig en persoonlijk verantwoord kunt of wilt lopen. Vervolgens bepalen wij welke (product)oplossingen naar ons professionele inzicht passend zijn bij uw persoonlijke omstandigheden en wensen, en vergelijken we bij productoplossingen deze producten op prijs en kwaliteit. U krijgt dus een (financiële) oplossing die zo goed mogelijk aansluit bij uw persoonlijke situatie en wensen.

Let wel: deze analyse is een momentopname en is mede afhankelijk van aannames over toekomstige ontwikkelingen.

### **4. Adviseren: Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?**

Wij presenteren u ons advies, waarbij wij u uitleggen hoe wij tot dit advies zijn gekomen. De van u ontvangen informatie en onze berekeningen en analyses vormen de basis van dit advies. Wij vernemen hierbij graag van u of wij uw wensen en uitgangspunten op de juiste wijze hebben verwerkt in ons advies. Vervolgens gaan wij na of u zich bewust bent van de gemaakte keuzes, de risico's die aan uw adviesvraag zijn verbonden en de (eventuele) financiële gevolgen.

### **5. Bemiddelen: Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?**

Nadat we hebben gekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen gaan we op zoek naar een passend financieel product. Om een geschikt product te vinden vergelijken we een groot aantal financiële producten met elkaar. Wij adviseren hierbij alleen financiële producten van andere aanbieders en hebben dus geen eigen producten.

Als u zich kunt vinden in de door ons geadviseerde oplossing(en) dan kunnen wij bemiddelen bij het afsluiten van de verzekeringen en/of financiële producten die bij dit advies horen. Wij treden dan namens u op in communicatie met de aanbieder van het product. Wij zullen een aanvraag actief begeleiden en ervoor zorgen dat u de contracten krijgt. Tevens zullen wij nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met wat is aangevraagd.

Als u wilt afwijken van ons advies dan is dat in principe mogelijk. Er zijn echter ook gevallen dat wij een afwijking van ons advies niet verantwoord vinden. In die gevallen zullen wij ook niet meewerken aan het bemiddelen van deze afwijkende oplossing.

In alle gevallen zullen wij u wijzen op de financiële risico's die u loopt als gevolg van deze afwijking.

### **6. Onderhoud: Doorlopende dienstverlening & nazorg**

Een contract heeft meestal een lange looptijd. Nadat u het contract heeft getekend kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk om te weten dat u tijdens de looptijd van het contract recht heeft op informatie over belangrijke wijzigingen in het financiële product.

Er wordt door ons niet alleen gekeken naar de situatie op dit moment, maar ook naar de situatie gedurende de looptijd van onze relatie, dit omdat ieders situatie immers aan veranderingen onderhevig is. Binnen dit proces kijken we doorlopend naar uw afzonderlijke financiële producten. Hierbij gaat het in de eerste plaats om producten die door onze bemiddeling tot stand zijn gekomen en financiële producten die op uw verzoek door ons worden beheerd.

Indien er wijzigingen in de via ons afgesloten financiële producten plaatsvinden of als er sprake is van wettelijke wijzigingen die betrekking hebben op deze financiële producten zullen wij u – samen met de aanbieder van dit product – informeren over deze wijzigingen en de gevolgen hiervan voor u. Op deze wijze kunt u tijdens de looptijd van de verzekering uitleg krijgen over uw polis(sen) en eventuele wijzigingen doorgeven op de polis.

Mocht u onverhoopt schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen. Indien mogelijk handelen wij de verschillende stappen in het schadetraject voor u af met verzekeraars en/of experts.

Bij het eventueel ontbreken van bepaalde specialistische kennis kunnen wij een beroep doen op derden die wel over de benodigde specialisatie beschikken. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan fiscale adviezen of adviezen over complexe en (bedrijfs)specifieke risico's. Indien hier kosten aan zijn verbonden zullen deze vooraf met u worden besproken.

Deze dienstverlening gedurende de looptijd is onderdeel van het financiële abonnement dat wij aanbieden aan onze particuliere en zakelijke relaties. Onze doorlopende dienstverlening en nazorg is voor u van het grootste belang omdat allerlei wijzigingen op juridisch, fiscaal, bedrijfsmatig of persoonlijk gebied tot verzwaring van risico's of tot andere problemen kunnen leiden. Middels het zakelijke of particuliere abonnement kunnen wij actief veel zaken voor u regelen die binnen het betreffende abonnement vallen zonder dat hier aanvullende kosten voor in rekening gebracht worden. Voor meer informatie kunt u het abonnement raadplegen dat voor u van toepassing is.

## **RELATIE MET ONZE KLANTEN**

### **Wat verwachten wij van u?**

1. Uit hoofde van ons werk dienen wij te beschikken over juiste en volledige gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.
2. Het is voor u belangrijk om er op toe te zien dat de gegevens die door uw adviseur worden opgevraagd juist zijn. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van het advies. In eerste instantie verwachten wij daarom van u dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is om de schade niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden. Ook kan achteraf blijken dat een door ons opgesteld advies foutief is indien er sprake is van verstrekking van incomplete of incorrecte gegevens. De gevolgen hiervan kunnen verstrekkend zijn, hetgeen de reden is van het belang van het verstrekken van complete en correcte informatie.

3. Wij kunnen u alleen goed van dienst zijn wanneer u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Daarom moet u ons op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in uw persoonlijke of bedrijfsmatige situatie. Zo verwachten wij van u dat u ons direct informeert over bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, overlijden, echtscheiding, samenwonen enzovoorts), wijzigingen in uw inkomenspositie, wijziging van adres, verbouwing, grote aankopen, wijziging van bankrelatie, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen en alle andere veranderingen die zich in uw situatie voordoen. Op bedrijfsmatig gebied dienen alle wijzigingen die belangrijke gevolgen hebben voor uw bedrijfsvoering en/of de risico's die u loopt en die gevolgen (kunnen) hebben voor ons advieswerk en de door ons beheerde financiële producten tijdig aan ons te worden doorgegeven.
4. Wij vragen u de gegevens in de correspondentie en documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is immers van groot belang om een administratieve fout of een misverstand over uw wensen tijdig te signaleren en te herstellen. Mocht u onjuistheden constateren dan verwachten wij van u dat u ons daarvan direct op de hoogte stelt. Het ontbreken van (de juiste) berichten van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft.
5. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen (maar ook in andere gevallen) kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Bijvoorbeeld: zijn alle gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt of mailt u ons dan. Wij zoeken dan een en ander nader uit en zullen eventuele fouten (laten) corrigeren.

### **Premiebetaling**

Premiebetaling kan op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat premiebetaling rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij geschiedt. Als daar om een of andere reden van afgeweken zou moeten worden, maken wij daarover vooraf een afspraak met u.

### **Beëindiging relatie**

Wij hopen een langdurige relatie met u aan te gaan. Desondanks heeft u natuurlijk het recht om op elk gewenst moment (tenzij anders overeengekomen, bijvoorbeeld in een specifieke overeenkomst of abonnement) de relatie met ons kantoor te beëindigen. Indien u hiervoor kiest kunt u de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken om de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat uw bestaande verzekeringscontracten (deze zijn immers door u aangegaan met de maatschappij in kwestie) in stand blijven.

### **RELATIE MET VERZEKERAARS EN ANDERE PARTIJEN**

Wij zijn volledig adviesvrij, dus onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle financiële producten van verzekeraars en andere financiële partijen kunnen adviseren waar wij een rechtstreekse of indirecte aanstelling bij hebben. Geen van de aandelen van Het Financiële Huis is in handen van een verzekeraar of bank.

Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Het kan voorkomen dat wij in principe wel producten zouden willen afnemen van bepaalde verzekeraars, maar we er toch voor kiezen om dit niet te doen wanneer die partijen bepaalde kernprocessen onvoldoende op orde hebben. In dat geval bemiddelen wij niet voor die partij, maar houden we de ontwikkelingen c.q. vorderingen uiteraard goed bij. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij zaken doen zenden wij u graag op aanvraag toe. Ook worden zij (voor het belangrijkste deel) vermeld op onze website.

### **HOE WORDEN WIJ BELOOND?**

Wij gaan uit van totale advisering (analyse van de volledige klantsituatie en advies hierover, in tegenstelling tot advies over één aspect of één product), waarbij wij een lange termijnrelatie nastreven met onze relaties. Het eerste gesprek (intake) is hierbij altijd gratis, ongeacht de beloningsvorm.

De dienstverlening die hierop volgt is niet gratis. Onze particuliere en zakelijke relaties kunnen hierbij kiezen uit de volgende beloningsvormen (of een combinatie hiervan):

#### **1. Beloning via de betaalde premie**

Bij deze vorm van beloning ontvangen wij provisie van een bank of een verzekeraar. U betaalt ons in dit geval via de premie van een verzekering een vergoeding voor het advies en voor de bemiddeling. Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar dus een deel van de premie als beloning. Onze uiteindelijke vergoeding is hierbij afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Deze vorm van beloning is alleen van toepassing op zogenaamde traditionele Schadeverzekeringen, zoals bijvoorbeeld een opstal- en inboedelverzekering of een motorrijtuigenverzekering.

## **2. Verrichtingentarief**

Hierbij wordt vooraf een bepaald vast tarief afgesproken voor onze dienstverlening. Deze beloningsvorm wordt doorgaans gekozen indien het gaat om bemiddeling. Per financieel product wordt voor bemiddeling een eenmalig bedrag in rekening gebracht dat duidelijk kan variëren. Als gemiddelde bedragen voor onze verrichtingen kunnen wij de volgende indicatie geven:

- Hypotheekproduct: € 2.250,00
- Vermogensproduct: € 600,00
- Risicoproduct: € 450,00

Nogmaals willen wij benadrukken dat dit slechts een indicatie van onze gemiddelde kosten betreft. Van belang bij de vaststelling van ons definitieve verrichtingentarief is bijvoorbeeld het soort financieel product en de soort relatie (particulier of zakelijk). Wanneer onze advisering bijvoorbeeld (uitgebreid) zakelijk advies, zakelijke financieringen en andere uitgebreide (zakelijke) adviestrajecten betreft, dan gelden hiervoor andere kostenbedragen, die onder andere afhankelijk zijn van de bedrijfsomvang en daarmee de te verwachten tijdsbesteding. De kosten en eventueel daarbij horende bemiddelingskosten worden in alle gevallen vooraf berekend en kenbaar gemaakt.

Belangrijk om op te merken is dat er alleen bemiddelingskosten in rekening worden gebracht indien het gaat om een financieel product waarvoor Het Financiële Huis niet reeds op andere wijze wordt beloond. Bij traditionele schadeverzekeringen kan Het Financiële Huis van de verzekeraar bijvoorbeeld periodiek provisie ontvangen (zie punt 1 hierboven), zodat er in dat geval geen bemiddelingskosten in rekening worden gebracht.

In geval van bemiddeling door Het Financiële Huis zullen alle complexe financiële producten worden aangeboden tegen een netto tarief (dus zonder eventuele provisie). De eenmalige vergoeding wordt pas in rekening gebracht indien de polis(sen) is/zijn opgemaakt en afgegeven.

Als het aanvragen van een (complex) financieel product uiteindelijk niet leidt tot het tot stand komen van het aangevraagde product (bijvoorbeeld door afwijzing op medische gronden, slechte kredietwaardigheid, enzovoorts) is 50% van de afgesproken bemiddelingsvergoeding verschuldigd. Indien gekozen wordt voor bemiddelingswerkzaamheden wordt tussen onze relatie en Het Financiële Huis een bemiddelingsovereenkomst ingevuld en ondertekend.

## **3. Betaald advies op basis van uurtarief**

Indien hiervoor wordt gekozen dan leveren wij onze diensten tegen een vast uurtarief. Wij spreken dus vooraf een vast bedrag per uur af. Voordat wij aan onze werkzaamheden beginnen maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als onze tijdsbesteding. Als tijdens het adviestraject blijkt dat wij meer tijd nodig hebben dan vooraf ingeschat, dan zullen wij -voordat wij extra kosten maken- dit altijd met u overleggen. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op onze declaratie.

Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee is gemoeid. Op deze wijze is het voor onze relaties duidelijk hoe wij tot onze declaratie zijn gekomen. Tevens geldt bij deze vorm van beloning dat alle eventuele provisie-ontvangsten worden ingebouwd of aan de klant worden geretourneerd.

Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (uurtarief) dan gelden hiervoor per functie in principe de volgende uurtarieven:

- Senior adviseur particuliere of zakelijke relaties: € 125,00 per uur exclusief 21% btw
- Administratieve werkzaamheden: € 75,00 per uur exclusief 21% btw

## **4. Abonnement financiële dienstverlening**

Naast een eenmalige verrichting of eenmalige bemiddeling kan een relatie Het Financiële Huis verzoeken om diverse andere werkzaamheden op financieel (advies) gebied blijvend te verrichten en te beheren. Er wordt in dat geval een abonnement tot financiële dienstverlening opgesteld en ondertekend door beide partijen. In dit abonnement wordt duidelijk aangegeven op welke onderdelen van de dienstverlening u recht heeft wanneer u een particulier, klein zakelijk, ZZP (zelfstandige zonder personeel) of zakelijk financieel abonnement afsluit.

### **Hoogte en passendheid beloning**

De hoogte van onze beloning is afhankelijk van de adviesvraag en de daarbij behorende tijdsbesteding. Afhankelijk van de specifieke klantsituatie en/of wensen kunnen de verwachte werkzaamheden voor Het Financiële Huis zowel op korte als op langere termijn worden ingeschat en kan tevens de beloning voor de eenmalige verrichting/bemiddeling of de abonnementsprijs per maand definitief worden bepaald.

De hoogte van onze beloning is dus in belangrijke mate afhankelijk van de specifieke omstandigheden van een particuliere (bijvoorbeeld samenstelling huishouden, is men in loondienst of gepensioneerd, heeft men een huur- of koopwoning, enzovoorts) of zakelijke (aard van de werkzaamheden, bedrijfsomvang, wel of geen werknemers, enzovoorts) relatie. Dit bepaalt namelijk in hoge mate de werkzaamheden die zullen worden verricht op het gebied van verder advies, administratie en beheer. In bepaalde gevallen kunnen hiervoor globale richtlijnen worden gegeven, zoals bijvoorbeeld in geval van bemiddelingskosten (zie punt 2 hierboven).

Wij zullen er altijd op letten dat de gevraagde beloning passend is, dit wil zeggen dat de beloning op korte dan wel langere termijn in verhouding staat tot de door ons geleverde prestaties en daarmee niet bovenmatig is.

### **KWALITEIT VAN ONZE DIENSTVERLENING / TOEZICHTHOUDER AFM**

Op basis van de Wet Financiële Dienstverlening (01-01-2006) hebben wij een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen op de hiervoor genoemde vakgebieden.

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs, en waarborgt hierdoor mede de kwaliteit van het advies. Ons AFM vergunning nummer is 12041668, terug te vinden op de website [www.afm.nl](http://www.afm.nl) onder "register", onder de naam Het Financiële Huis.

De AFM heeft ons kantoor een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecaire kredieten
- Betaal- en spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken, dan mag u daar natuurlijk nooit de dupe van worden. Wij hebben daarom een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten om zulke risico's af te dekken. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Tevens is ons kantoor ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie hieronder).

### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

Wij hebben onze Algemene voorwaarden (ook wel "leveringsvoorwaarden" genoemd) gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. U kunt deze voorwaarden opvragen bij Kamer van Koophandel Terneuzen of via informatienummer 0348-426276. Hiervoor heeft u nodig ons KvK-nummer of de naam en vestigingsplaats van onze onderneming. U kunt daarnaast onze Algemene voorwaarden natuurlijk ook altijd rechtstreeks bij ons opvragen.

### **KLACHTEN / BEREIKBAARHEID**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt telefonisch of schriftelijk een klacht indienen bij ons kantoor. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Vervolgens zullen wij uw klacht onderzoeken en – indien mogelijk – proberen op te lossen. Wij streven er naar om klachten binnen tien werkdagen te hebben afgehandeld. Als dit niet lukt, zullen wij u hier nader over informeren.

Als wij er samen niet uitkomen kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. De contactgegevens van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zijn als volgt:

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
tel. 0900-3552248  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Desgewenst kunt u zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Onze bereikbaarheid: wij zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur geopend.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn willen wij u vragen om een boodschap in te spreken op ons antwoordapparaat of om ons een email te sturen.