

KLACHTENPROCEDURE BV FINANCIEREN.NL

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt over ons of over onze dienstverlening. Wij proberen er in dat geval altijd samen met u uit te komen. Maar helaas kan het zijn dat er een verschil van mening blijft bestaan. Op deze pagina vertellen wij u over de manier waarop wij met klachten omgaan en wat u kunt doen als wij er samen niet uitkomen.

Wat is een klacht? De wet definieert een klacht als “Iedere melding van de persoon die een klacht heeft, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener.”

Hoe kunt u uw klacht indienen? Klachten kun u per telefoon, brief of e-mail of via het contactformulier op onze website bij ons indienen. Dient u uw klacht in via e-mail of het internetformulier, dan bestaat er altijd een kleine kans dat deze door technische redenen niet bij ons aankomt. Wil u deze kans uitsluiten, bel dan even om te verifiëren of u klacht daadwerkelijk is doorgekomen.

Voor klachten zijn wij bereikbaar via telefoonnummer 0599-650880, per e-mail via info@bvfinancier.nl en per post via BV Financier.nl, Grote Markt 26, 9501 VK STADSKANAAL

Wat gebeurt er nadat ik mijn klacht heb ingediend? U ontvangt van ons binnen 2 werkdagen per e-mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht, de persoon die verantwoordelijk is voor de afhandeling van u klacht en of het een eenvoudige of een complexe klacht betreft. Bij eenvoudige klachten zorgen wij dat u doorgaans binnen twee weken, maar uiterlijk binnen zes weken een reactie van ons hebt ontvangen. Bij complexe klachten hanteren wij een reactietermijn tot uiterlijk 3 maanden. Als wij onverhoopt toch niet binnen de beloofde termijn kunnen reageren, dan brengen wij u hier tijdig van op de hoogte.

Wat gebeurt er als ik niet akkoord ben met de oplossing die BV Financier.nl aandraagt? Indien u niet akkoord bent met de oplossing kunt u hier binnen 1 maand na ontvangst van het antwoord schriftelijk bezwaar tegen aantekenen. Wij zullen aan de hand van het door u aangedragen verweer uw klacht opnieuw beoordelen.

Wat als ik ook met de uitkomst van de tweede beoordeling niet tevreden ben? Als u zich ook niet kunt vinden in de oplossing uit de tweede beoordeling, dan kunt u binnen 3 maanden een klacht indienen bij het KiFiD door middel van een klachtenformulier. Uitspraken van het KiFiD zijn bindend voor beide partijen.

Kan ik mijn klachtdossier inzien? Als degene die de klacht heeft ingediend hebt u recht op inzage in het door ons opgebouwde klachtdossier. BV Financier.nl en het KiFiD zijn derhalve verplicht u te allen tijde inzage in uw klachtdossier te geven.

Hoe lang wordt mijn klachtdossier bewaard? U klachtdossier wordt tot minimaal 5 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.