

Klachtenprocedure

Aarendonk Advies beschikt over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en handelt conform de Wet op het financieel toezicht (Wft). Wij doen ons best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. In dat geval kun je gebruikmaken van onderstaande klachtenprocedure.

Stap 1. Indienen van een klacht

Heb je een klacht over onze dienstverlening? Dan kun je deze bij ons indienen:

Aarendonk Advies

St Nicolaasstraat 11

3401 BS IJsselstein

030-6877512

sander@aarendonkadvis.nl

Wij vragen je om je klacht duidelijk te omschrijven en daarbij de volgende gegevens te vermelden:

- je naam en contactgegevens
- een omschrijving van de klacht
- indien van toepassing het dossier- of klantnummer

Wij bevestigen de ontvangst van je klacht uiterlijk binnen 5 werkdagen.

Stap 2. Interne klachtenbehandeling

Je klacht wordt zorgvuldig onderzocht door een daartoe aangewezen medewerker. Deze medewerker is, voor zover mogelijk, niet direct betrokken geweest bij het tot stand komen van het advies.

De behandeling van de klacht vindt plaats conform onze zorgplicht zoals vastgelegd in de Wet op het financieel toezicht. Wij streven ernaar om je klacht binnen 4 weken inhoudelijk af te handelen.

Indien deze termijn niet haalbaar is, informeren wij je tijdig over de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen je alsnog een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Dit kan te maken hebben met het al dan niet melden van deze klacht/claim bij onze aansprakelijkheidsverzekeraar.

Stap 3. Geen bevredigende oplossing

Ben je niet tevreden over onze reactie of de geboden oplossing? Dan kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Website: www.kifid.nl

Je kunt je klacht indienen bij het Kifid binnen 3 maanden nadat je van ons een definitief standpunt hebt ontvangen.

Stap 4. Toezicht AFM

Aarendonk Advies staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM behandelt zelf geen individuele klachten, maar houdt toezicht op een zorgvuldige en correcte naleving van wet- en regelgeving door financiële dienstverleners.

AFM-vergunningsnummer: 12050181

Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor onze bestaande of toekomstige dienstverlening. Klachten worden door ons geregistreerd en geanalyseerd conform de AFM-richtlijnen en gebruikt om onze dienstverlening verder te verbeteren.