

PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

Uiteraard doen wij al het mogelijke om een klacht te voorkomen.

Heeft u echter een klacht over onze dienstverlening? Wij adviseren u hiervoor de volgende stappen te nemen;

Stap 1: Samen proberen om een oplossing te vinden

Samen zoeken naar een passende oplossing waarin u en wij ons kunnen vinden is altijd te prefereren. Veel klachten worden tot tevredenheid opgelost door even de tijd te nemen om met elkaar te praten.

Stap 2: Klachtenservice Liefthing Financiële Diensten

Heeft het overleg geen bevredigend resultaat opgeleverd? Dan kunt u een formele klacht indienen bij Liefthing Financiële Diensten. U stuurt een brief sturen aan: De Directie van Liefthing Financiële Diensten, Bestevaerstraat 45, 1812 PB, Alkmaar. Geef in uw brief antwoord op de volgende drie vragen:

- Wat is uw klacht?
- Wat is het resultaat van Stap 1?
- Welke oplossing van uw klacht stelt u voor?

Vergeet niet uw naam, adres, woonplaats en het contract-/polisnummer te vermelden. U ontvangt binnen twee weken een inhoudelijke reactie.

Stap 3: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Als ook uw formele klacht over uw financiële product of de dienstverlening van Liefthing Financiële Diensten niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. Dit moet u doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van Liefthing Financiële Diensten hebt gekregen. De Ombudsman maakt deel uit van het KiFiD en bemiddelt tussen partijen. Het adres van de Ombudsman is: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG Telefoon: 0900-3552248. Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het in het algemeen mogelijk uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het KiFiD. Dit dient u te doen binnen drie maanden nadat u het oordeel van de Ombudsman hebt vernomen. In de regel is de uitspraak van de Geschillencommissie bindend voor beide partijen.

Stap 4: De rechter

Wilt u geen gebruik maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, of vindt u de behandeling of uitkomst hiervan niet bevredigend? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

U bent tevreden? Als u tevreden bent, zijn wij dat natuurlijk ook. En eerlijk gezegd horen wij dat ook graag. Uw tevredenheid is immers onze beste reclame!

Liefthing Financiële Diensten

KvK nummer 37070987
IBAN NLo8 ABNA 0507 5553 41
Incassant-ID NL 16ZZZ 370709870000
BTW NL185347113B01
AFM 12043871
Kifid 300.016295

Bezoekadres

Bestevaerstraat 45 1812 PB Alkmaar
Telefoon 072 - 2020127
e-mail info@liefthingfd.nl
www.liefthingfd.nl

in samenwerking met

