



FINDEX

VERMOGENSBEHEER

Klachtenregeling **Findex Vermogensbeheer**

Findex Vermogensbeheer is een handelsnaam van



DE
VERMOGENSBEHEERDERS

Klachtenregeling Findex Vermogensbeheer

Findex Vermogensbeheer doet er alles aan om het vertrouwen dat u ons geeft volledig waar te maken. Wij spannen ons nadrukkelijk in om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Integriteit en transparantie zijn daarbij voor ons kernwaarden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hoe u dat doet vertellen wij u hieronder.

Interne klachtenprocedure:

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening dan kunt u die per brief of email bij ons indienen. U dient een klacht zo spoedig als mogelijk bij ons kenbaar te maken en uiterlijk binnen een jaar nadat u van de feiten kennis heeft genomen / heeft kunnen nemen. Findex Vermogensbeheer stuurt u binnen een week na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging per email. Wij pogen uw klacht zo spoedig mogelijk naar volle tevredenheid af te handelen.

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door Findex Vermogensbeheer, dan kunt u twee dingen doen:

Externe klachtenprocedure:

1) U kunt uw klacht indienen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Dit kan pas nadat u uw klacht heeft voorgelegd aan Findex Vermogensbeheer en u niet tevreden bent met de uitkomst of als u na zes weken geen reactie van Findex Vermogensbeheer op uw klacht heeft ontvangen. Uw klacht moet binnen drie maanden nadat u geen overeenstemming met ons heeft bereikt worden voorgelegd aan het KiFiD. Findex Vermogensbeheer staat geregistreerd bij het KiFiD en accepteert een uitspraak van het Kifid als niet bindend. Binnen KiFiD doorloopt uw klacht een aantal fasen. Hierover kunt u meer lezen op de website van het KiFiD (www.kifid.nl).

2) U kunt naar de rechter stappen

Bent u het niet eens met het oordeel van KiFiD dan kunt u naar de rechter stappen. U kunt ook direct naar de rechter stappen zonder eerst naar het KiFiD te gaan. Als u meteen naar de rechter gaat, dan kunt u na een oordeel van de rechter niet meer naar het KiFiD.