

KLACHTENPROCEDURE

Natuurlijk doen wij er alles aan doen om jouw belangen zo goed mogelijk te behartigen en vinden we het belangrijk dat je helemaal tevreden bent. Mocht je niet geheel tevreden zijn, dan verzoeken wij je dit direct bij je adviseur aan te geven. Vaak kan de adviseur het probleem meteen oplossen. Ben je niet tevreden met de oplossing die onze adviseur voorstelt? Of vind je dat je niet tijdig of volledig antwoord hebt gekregen? Dan kun je een klacht indienen.

Hoe dien je een klacht in?

Een klacht indienen kun je als volgt doen:

1. Dien je klacht schriftelijk in bij 123Advies. Dat kan per post naar een van onze kantoren, of per e-mail: info@123advies.nl.
2. De dossierverantwoordelijke legt de klacht binnen 5 werkdagen schriftelijk vast en bevestigt de ontvangst van de klacht. Ook hoor je dan door wie de klacht behandelt gaat worden en of er nog aanvullende informatie nodig is. Klachten worden altijd behandeld door de directie van 123Advies.
3. Binnen 2 weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging ontvang je een inhoudelijke reactie. Is het voor ons niet mogelijk om binnen deze tijd een reactie te geven (bijvoorbeeld omdat er verder onderzoek vereiste is) dan bevestigen wij een nieuwe datum (maximaal acht weken na ontvangst van je klacht).
4. Soms is het nodig om aanvullende informatie te ontvangen, intern wederhoor toe te passen met collega's of een persoonlijk overleg met elkaar te voeren. Indien we overeenstemming bereiken over de oplossing, zullen we dit zo spoedig mogelijk uitvoeren.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkstelling dan wordt terstond de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheids-verzekeraar.

Beoordeling klacht

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie.

Geen overeenstemming bereikt?

Kom je onverhoopt niet tot een oplossing met 123Advies? Dan kun je je klacht, indien gewenst, schriftelijk voorleggen aan:

- Kifid, Postbus 93257, 2509 AG te Den Haag. Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is het onafhankelijke loket voor geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Gelukkig heeft 123Advies hier nog nooit mee te maken gehad, wel zijn we vanzelfsprekend aangesloten. Op de site van Kifid kun je ook digitaal je klacht indienen. Ons aansluitnummer is 300.015925. Meer informatie over het klachteninstituut vind je op de website www.kifid.nl.
- In plaats van je klacht voor te leggen aan het Kifid kun je er ook voor kiezen om direct met je klacht naar de burgerlijke rechter te stappen.

Onze dienstverlening

Kwaliteit en klanttevredenheid staat bij ons hoog in het vaandel. Uiteraard streven wij ernaar onze dienstverlening altijd te blijven verbeteren & staan wij open voor feedback. Wil je meer weten over onze dienstverlening of heb je een vraag of opmerking? Neem dan vrijblijvend contact met ons op.