



EBBERS ADVIES

Onze klachtenprocedure

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maak ook wij kunnen fouten maken, die ertoe kunnen leiden dat u een klacht heeft.

Wij verzoeken u om bij een klacht direct bij ons kantoor te melden. Alleen op deze manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Klacht kenbaar maken aan ons.

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, kunt u deze schriftelijk of per e-mail indienen bij onze klachtenfunctionaris. Vermeld daarbij uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, rekeningnummer en de aard en oorzaak van uw klacht.

U ontvangt binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Wij streven ernaar om uw klacht zo snel mogelijk te behandelen en op te lossen. Uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een schriftelijk antwoord met onze bevindingen en eventuele maatregelen.

Vervolgstep eventueel naar het klachteninstituut

Als u niet tevreden bent met ons antwoord of als wij niet binnen 6 weken hebben gereageerd, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Wij zijn aangesloten bij het KIFID en onderschrijven het principe van bindend advies. Dit betekent dat wij ons neerleggen bij de uitspraak van het KIFID en dat u daaraan gebonden bent.

U kunt uw klacht indienen via de website van het KIFID of per post naar Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. U moet dit doen binnen 3 maanden na ons antwoord of na het verstrijken van de termijn van 6 weken. Het KIFID zal uw klacht beoordelen en proberen om tot een bemiddelingsresultaat te komen.