



Informatie klachtenprocedure

Niets is leuker en geeft meer voldoening, als wij als tussenpersoon op een goede manier met u, als klant, kunnen samenwerken. Informeren, adviseren en besluiten nemen lopen dan soepel in elkaar over en dat leidt tot tevredenheid aan beide kanten. Dit geldt uiteraard niet alleen voor het adviseren, maar ook voor onze service -en beheer van uw lopende verzekeringen.

Toch weten wij ook, dat dit ons niet altijd lukt. Er kan om verschillende redenen een gevoel van ontevredenheid ontstaan, die een goede samenwerking in de weg staat. Bent u om één of andere reden ontevreden, laat het ons weten! We kunnen dan proberen het zo goed mogelijk op te lossen.

Uw opmerking of klacht

U kunt uw opmerkingen of klachten kunt u het beste schriftelijk richten aan onze directeur die verantwoordelijk is voor deze klachtenprocedure.

Kaplan Adviesgroep
t.a.v. C.T. Kaplan
Slot 14
7608 ND ALMELO
0546-455646
cafer@kaplanadviesgroep.nl

U ontvangt in ieder geval binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin ook wordt uitgelegd wat de verdere procedure is.

Onafhankelijke geschillencommissie

Gelukkig zijn we in staat de meeste klachten of opmerkingen naar volle tevredenheid op te lossen. Maar er zijn toch situaties waar we er niet uitkomen. Blijft uw klacht bestaan, nadat onze interne klachtenprocedure is doorlopen, dan is er het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, in het kort KIFID. Dit instituut is een erkende en onafhankelijke instelling. Hier kunt u uw klacht laten toetsen onder vermelding van ons AFM-vergunningsnummer

Informatie over deze geschillencommissie kunt u vinden op : www.kifid.nl
Het aansluitnummer, waaronder ons kantoor bij KIFID bekend is : 300.012099
Ons AFM-vergunningsnummer : 12016531

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 0900 – 3552248
E-mail : info@kifid.nl