



DE RISICO STRATEEG

Slikkerdijk 97
1693 LR Wervershoof

06-19 05 79 68
jacco@derisicostrateeg.nl
www.derisicostrateeg.nl

BTW nummer: NL003810873B58
IBAN: NL19 INGB 0007 1745 74
KVK: 83374175

Klachtenprocedure De Risico Strateeg

Uiteraard doen wij ons uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien je echter niet tevreden bent over onze dienstverlening vragen wij je ons dit direct te laten weten. Wij doen vervolgens ons uiterste best om jouw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Stappenplan

1. Indien je een klacht hebt, verzoeken wij je om ons dit binnen 10 werkdagen na ons laatste contact (via telefoon, app, bezoek, of anders) schriftelijk te laten . Dit kan via ons postadres en/of via ons e-mailadres.
2. De ontvangst van jouw klacht wordt door De Risico Strateeg binnen 72 uur schriftelijk aan je bevestigd.
3. Je wordt gevraagd een uitgebreide omschrijving en toelichting van jouw klacht te maken en daarbij aan te geven op welke punt je vindt dat De Risico Strateeg tekort geschoten is.
4. Iedere klacht wordt uitsluitend behandeld door de directie.
5. Er wordt een klachtendossier aangemaakt.
6. Onze Beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt zo nodig ingeschakeld.
7. Wij streven ernaar jouw klacht binnen 6 weken na jouw schriftelijke melding volledig naar tevredenheid te hebben afgehandeld.
8. Indien wij jouw klacht niet naar tevredenheid hebben kunnen afhandelen, zullen wij onze medewerking verlenen aan jouw eventuele melding bij het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) alwaar een geschillencommissie een uitspraak kan doen naar aanleiding van jouw klacht.
9. Indien naar aanleiding van jouw klacht de werkwijze van De Risico Strateeg dient te worden aangepast, om toekomstige onenigheden van dezelfde aard te voorkomen, zal De Risico Strateeg hiertoe concrete maatregelen treffen.
10. Jouw klachtendossier wordt gedurende minimaal 12 maanden bewaard.

Mocht je van mening zijn dat wij jouw klacht niet adequaat afhandelen dan kun je contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900-3552248. Ons aansluitnummer is: 300.018099 Website: www.kifid.nl, email: info@kifid.nl.