Welkom Financiële Diensten B.V.
0228-52 67 70 | 06-535 18 323
info@welkomfd.nl | www.welkomfd.nl
KVK: 98920502 | AFM: 12050876 | KIFID: 300.019400

Klachtenprocedure

Welkom Financiële Diensten B.V.
De Trompet 18a, 1601 MK Enkhuizen

1. Inleiding

Bij Welkom Financiële Diensten B.V. streven we naar een hoge klanttevredenheid. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij nemen elke klacht serieus en behandelen deze zorgvuldig, eerlijk en tijdig.

2. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Welkom Financiële Diensten B.V., die niet direct als misverstand of eenvoudig probleem kan worden opgelost, en waaruit blijkt dat de klant teleurgesteld is en aandacht verwacht.

3. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij:

T.a.v. de heer S. Smit
Welkom Financiële Diensten B.V.
De Trompet 18a
1601 MK Enkhuizen
info@welkomfd.nl

Vermeld alstublieft:
- Uw naam, adres en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Relevante documenten of correspondentie

4. Behandeling van uw klacht

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klant een schriftelijke ontvangstbevestiging.

- Binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klant een inhoudelijke reactie.

- Indien de klacht een complexere behandeling vereist, ontvangt de klant binnen 15 werkdagen bericht met uitleg over de vertraging en een nieuwe, redelijke termijn (maximaal 6 weken in totaal).

- De klacht wordt uitsluitend behandeld door de heer S. Smit, tenzij sprake is van belangenverstrengeling - in dat geval wordt een externe onafhankelijke beoordelaar ingeschakeld.

5. Wat als u niet tevreden bent met de uitkomst?

Als u het niet eens bent met ons standpunt of onze oplossing, kunt u binnen twee weken reageren. Wij nemen uw reactie opnieuw in behandeling en reageren binnen 10 werkdagen.

6. Externe geschillenbeslechting

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht indienen bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
070-333 8 999
www.kifid.nl
Kifid-nummer: 300.019400

De klacht moet binnen 1 jaar na de melding bij ons worden ingediend. De uitspraak van Kifid is bindend.

7. Interne registratie & verbetering

Wij registreren en analyseren alle klachten. Zo verbeteren wij structureel onze dienstverlening en voorkomen we herhaling.

0228-52 67 70 | 06-535 18 323

info@welkomfd.nl

www.welkomfd.nl

KVK: 98920502 | AFM: 12050876