

Klachtenprocedure **Finance & More**

Klachten die ons schriftelijk dan wel via e-mail bereiken zullen als volgt worden behandeld:

1. Registratie in klachtenmap. Geregistreerd worden: naam, adres, datum ontvangst van de klacht en een omschrijving van de klacht.
2. Klager ontvangt per omgaande bericht van ontvangst van zijn klacht.
3. Binnen twee weken ontvangt klager antwoord inzake zijn klacht. Wanneer de klacht terecht is zal in ons antwoord een voorstel tot schadevergoeding of andere compensatie worden voorgesteld.
4. Wanneer wij een klacht afwijzen dan zullen wij dit gemotiveerd doen. In ons antwoord verwijzen we altijd naar de mogelijkheid tot beroep via de burgerrechter dan wel het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Interne afhandeling

1. De klacht wordt door het kantoor waar de klacht binnenkomt geadministreerd en voorgelegd aan de directie.
2. De klacht wordt in het overleg met de directies van de verschillende Finance & More kantoren besproken.
3. Wanneer de situatie duidelijk is zal conform punten 3 en 4 van de klachtenprocedure antwoord gegeven worden.

Informatie klachteninstituut

Via onderstaande link kunt U een bezoek brengen aan de website van het klachteninstituut:

www.kifid.nl

In de dienstenwijzers van de filialen van Finance & More vindt u de WFT vergunningsnummers en de aansluitnummers bij KiFiD.