

Klachtenprocedure

Bij Aa-Stad Adviesgroep B.V. vinden wij een zorgvuldige en persoonlijke dienstverlening belangrijk. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening, ons advies, de informatie die wij hebben verstrekt of de wijze waarop u door ons bent behandeld.

Wij horen dat graag. Een klacht geeft ons de mogelijkheid om naar een passende oplossing te zoeken en onze dienstverlening waar nodig te verbeteren. Deze procedure beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Onder een klacht verstaan wij iedere kenbaar gemaakte uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, advisering, informatieverstrekking of de wijze waarop u door ons bent behandeld. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op een advies, de uitvoering van onze werkzaamheden, verstrekte informatie, de afhandeling van een verzoek of onze communicatie.

Iedere medewerker van Aa-Stad Adviesgroep B.V. is verantwoordelijk voor het herkennen van een klacht en zorgt ervoor dat deze volgens deze procedure wordt geregistreerd en behandeld.

Hoe kunt u een klacht indienen?

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

Aa-Stad Adviesgroep B.V.
Ter attentie van de klachtbehandelaar
Vriezenveenseweg 122
7602 AK Almelo

E-mail: **info@aa-stad.nl**

Vermeld bij uw klacht bij voorkeur:

- uw naam en contactgegevens;
- een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- indien van toepassing het polis-, dossier-, contract- of relatienummer;
- relevante documenten of correspondentie;
- wat u van ons verwacht of welke oplossing u voor ogen heeft.

Registratie en behandeling

Wij registreren de klacht in onze klachtenadministratie en leggen de relevante correspondentie en de wijze van afhandeling vast. De klacht wordt toegewezen aan een daarvoor aangewezen klachtbehandelaar. Een klacht wordt zoveel mogelijk behandeld door iemand die niet rechtstreeks betrokken was bij de gedraging of dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft.

Wij onderzoeken de klacht zorgvuldig. Daarbij beoordelen wij de beschikbare informatie en kunnen wij u of betrokken medewerkers om aanvullende informatie of een toelichting vragen. U ontvangt vervolgens ons gemotiveerde standpunt en, indien van toepassing, een voorstel voor een oplossing.

Termijnen

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht zo spoedig mogelijk. Uiterlijk binnen twee weken na ontvangst informeren wij u binnen welke termijn wij verwachten de klacht af te handelen. Wij streven ernaar klachten zo spoedig mogelijk en binnen een redelijke termijn af te handelen.

Hebben wij meer tijd nodig dan eerder aangegeven, bijvoorbeeld omdat aanvullende informatie of onderzoek nodig is, dan informeren wij u hierover en geven wij aan wanneer u onze reactie kunt verwachten.

Niet tevreden over ons definitieve standpunt?

Bent u niet tevreden met ons definitieve standpunt, dan kunt u uw klacht mogelijk voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Of Kifid uw klacht kan behandelen, hangt onder meer af van de aard van de dienstverlening en de hoedanigheid van de klager.

Aa-Stad Adviesgroep B.V. is aangesloten bij Kifid onder aansluitnummer 300.004169. Wij hebben ons geconformeerd aan de bindendheid van uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.

Een klacht moet eerst aan ons zijn voorgelegd. Heeft u ons definitieve standpunt ontvangen of hebben wij na acht weken nog geen definitief standpunt ingenomen, dan kunt u - als uw klacht daarvoor in aanmerking komt - de klacht aan Kifid voorleggen.

Voor het indienen bij Kifid gelden termijnen. In het algemeen kunt u een klacht indienen tot drie maanden nadat wij schriftelijk ons definitieve standpunt hebben ingenomen, wanneer wij u op deze termijn hebben gewezen, of tot één jaar nadat u de klacht voor het eerst aan ons heeft voorgelegd. De voor u meest gunstige termijn is van toepassing. In bijzondere situaties kan een andere termijn gelden. Raadpleeg daarom altijd het actuele reglement op www.kifid.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Website: www.kifid.nl

U kunt een geschil ook aan de bevoegde rechter voorleggen.

Leren van klachten

Klachten worden niet alleen individueel behandeld, maar helpen ons ook onze dienstverlening te verbeteren. Wij registreren klachten en beoordelen periodiek of klachten aanleiding geven om onze dienstverlening, werkwijze of interne procedures aan te passen.

Contact en registraties

Aa-Stad Adviesgroep B.V.

Vriezenveenseweg 122

7602 AK Almelo

0546 - 82 22 21

info@aa-stad.nl

www.aa-stad.nl

AFM-vergunningnummer: 12007152

Kifid-aansluitnummer: 300.004169