

Klachtenprocedure Sonke & De Leeuw V.O.F.

Ik heb een klacht wat nu?

Niets geeft ons meer voldoening, dan op een goede manier met u goede klantrelatie op te bouwen. Dit geldt voor onze totale dienstverlening van onze adviezen tot aan het beheer van de via onze bemiddeling afgesloten producten.

Toch weten wij ook, dat dit niet altijd lukt. Er kan om verschillende redenen een gevoel van ontevredenheid ontstaan, die een goede samenwerking in de weg staat. Is er bij u een gevoel van ontevredenheid ontstaan neemt u dan contact met ons op, we kunnen dan proberen het samen met u voor beide partijen zo goed mogelijk op te lossen.

Uw opmerking of klacht

Klachten dienen schriftelijk gemeld te worden richten aan ons kantoor:

Sonke & De Leeuw
De Klef 20
6644 CT Ewijk
0487 – 507047
info@sonkedeleeuw.nl

Vermeld in uw klacht in ieder geval:

- NAW gegevens.
- Polisnummer, of hypotheeknummer waar de klacht over gaat.
- Aard van de klacht
- Eventueel eerder gevoerde correspondentie

U ontvangt in ieder geval binnen een week een ontvangstbevestiging thuis, waarin wij de verder behandeling uitleggen. Meestal zijn wij in staat de klachten of opmerkingen naar volle tevredenheid op te lossen, toch zijn er situaties waarin we er samen niet uitkomen. In deze gevallen 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. De termijn, waarbinnen u uw klacht bij dit klachteninstituut kunt indienen is drie maanden nadat wij onze beslissing aan u kenbaar hebben gemaakt.

Informatie over deze geschillencommissie kunt u vinden op : www.kifid.nl

Het aansluitnummer, waaronder ons kantoor bij KIFID bekend is : 300.012951

Ons AFM vergunningsnummer : 12017768

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