



## DIERKS FINANCIËEL ADVIES - KLACHTENBEHANDELING

### Afhandeling van uw klacht via de Interne Klachtenprocedure

Als u op kantoor, telefonisch, per e-mail of brief een klacht ingediend heeft, proberen wij deze direct op te lossen. Lukt dat niet, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van het indienen van uw klacht. Vervolgens werken we aan een passende oplossing. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u antwoord. Het kan voorkomen dat we langer dan 15 dagen nodig hebben voor een passende oplossing. Mocht dit het geval zijn dan wordt u daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. In deze brief vermelden wij ook de datum waarop wij u weer informeren.

### Afstemmen met direct betrokkenen

Onze Interne Klachtenprocedure is erop gericht om de direct betrokkenen en/of de commercieel verantwoordelijke medewerker te betrekken bij de beantwoording van de klacht. Daarnaast wordt altijd de verantwoordelijke directeur geïnformeerd over klachten.

### Manager Klachtafhandeling

De Manager Klachtafhandeling van Dierks Financieel Advies ziet erop toe dat uw klacht vanuit verschillende invalshoeken wordt bekeken en conform de Interne Klachtenprocedure wordt afgehandeld.

### Financiële Ombudsman

Bent u van mening dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld? Dan kunt u uw klacht tot drie maanden na ontvangst van de beslissing van Dierks Financieel Advies voorleggen aan de Financiële Ombudsman, onderdeel van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). De Ombudsman bemiddelt tussen u en Dierks Financieel Advies. De Ombudsman behandelt alleen klachten van particuliere klanten. Aan het inschakelen van de Ombudsman zijn geen kosten verbonden.

### Geschillencommissie

Bent u ondanks de bemiddeling door de Ombudsman niet tevreden? Dan kunt u binnen drie maanden na de uitspraak van de Ombudsman het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, onderdeel van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Uw klacht moet dan wel een bedrag of belang van minstens € 100,- betreffen. De Geschillencommissie geeft meestal een bindend advies voor beide partijen. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie brengt kosten met zich mee.

### Commissie van Beroep

Als u het niet eens bent met de bindende beslissing van de Geschillencommissie, kunt u het geschil binnen 6 weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. Er moet dan wel meer dan € 25.000,- in het geding zijn. Het adres en contactgegevens van zowel de Ombudsman, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening als de Commissie van Beroep zijn:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
Telefoon (0900) 355 22 48  
E-mail info@kifid.nl  
Internet kifid.nl