

Klachtenprocedure

In de dienstverlening van PensioenVos staat de klant centraal. PensioenVos doet er zijn uiterste best voor om jou een goed en passend advies te geven. Omdat een goed advies mensenwerk is en PensioenVos ook samenwerkt met andere partijen bestaat er altijd de mogelijkheid dat jij niet tevreden bent over hoe het proces verlopen is.

Graag hoor ik het zo spoedig mogelijk als er iets niet goed is gegaan en je ontevreden bent. Bij klachten of onvrede kun je je altijd eerst richten tot PensioenVos. Samen proberen we dan tot een oplossing te komen van de klacht.

Melden van de klacht

Via het klachtenformulier dat je op de volgende pagina kunt vinden kun je jouw klacht schriftelijk bij mij kenbaar maken. Zodra ik het klachtenformulier heb ontvangen ontvang je van mij een bevestiging.

1. De eerst stap is dat ik altijd zal proberen de klacht met jou samen op te lossen. Ik ga graag met je in gesprek over de aard van de klacht.
2. Als voor mij helder is wat de klacht is dan zal ik dat beoordelen en uiterlijk binnen zes weken mag je een inhoudelijke reactie verwachten.
3. Ben je het niet eens met de door PensioenVos aangedragen oplossing, dan kun je jou klacht voorleggen aan het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Voor meer informatie over de behandeling klachten en geschillen zie www.kifid.nl. Jij hebt ook het recht je tot hun te wenden als je binnen zes weken van PensioenVos geen reactie hebt gekregen en er nog geen oplossing geboden is.

Klachtenformulier

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

De klacht betreft:

- ☐ Onjuist advies
- ☐ Onvrede over gesloten product
- ☐ Overig

Geef hieronder een omschrijving van jouw klacht:

Datum:

Plaats:

Gelieve het formulier per e-mail te versturen naar gertjan@pensioenvos.nl of per post naar Wethouder den Oudenstraat 4 – 202, 5706 ST Helmond.