

Klachtenprocedure Groene Hart Financiële Diensten

Groene Hart Financiële Diensten wil haar klanten persoonlijk, integer en gedegen adviseren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Groene Hart Financiële Diensten. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hieronder vindt u hierover nadere informatie. U kunt een klacht met betrekking tot onze dienstverlening schriftelijk en telefonisch bij ons indienen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen op onderstaand adres:

Groene Hart Financiële Diensten
T.a.v. directie
Veenweg 158 C
3641 SM Mijdrecht

Ook kunt u telefonisch contact opnemen op het telefoonnummer 085 - 06 400 25.

De behandeling van uw klacht

Groene Hart Financiële Diensten streeft ernaar zo spoedig mogelijk op uw klacht te reageren. Uiterlijk binnen 2 weken na het indienen van uw klacht, kunt u van ons een ontvangstbevestiging verwachten, en uiterlijk binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging krijgt u van ons een inhoudelijk besluit op uw klacht.

Onafhankelijke bemiddeling

Bent u het niet eens met ons besluit op uw klacht, of heeft u niet binnen 8 weken na het indienen van uw klacht van Groene Hart Financiële Diensten een besluit ontvangen? Dan kunt u een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is een onafhankelijk geschilleninstituut dat zich richt op geschillen met financiële dienstverleners. U kunt uw klacht bij het Kifid indienen, uiterlijk 1 jaar nadat u uw klacht bij Groene Hart Financiële Diensten heeft ingediend, of binnen uiterlijk 3 maanden nadat Groene Hart Financiële Diensten u op de hoogte heeft gebracht van het door Groene Hart Financiële Diensten genomen besluit op uw klacht (de langste van beide termijnen geldt). Voor meer informatie over de bemiddelingen door het Kifid kunt u de website van het Kifid www.kifid.nl raadplegen of telefonisch contact opnemen via 070 333 8 999.

Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de civiele rechter. U kunt daarna uw klacht echter niet meer voorleggen aan het Kifid.