



**DE  
VERMOGENSBEHEEDERS**

# **Klachtenprocedure**

## **Klachtenprocedure De Vermogensbeheerders**

De Vermogensbeheerders doet er alles aan om het vertrouwen dat u ons geeft volledig waar te maken. Wij spannen ons nadrukkelijk in om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Integriteit en transparantie zijn daarbij voor ons kernwaarden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hoe u dat doet vertellen wij u hieronder.

### **Hoe geeft u uw klacht door?**

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening dan kunt u die per brief of email bij ons indienen. U dient een klacht zo spoedig als mogelijk bij ons kenbaar te maken en uiterlijk binnen een jaar nadat u van de feiten kennis heeft genomen / heeft kunnen nemen. Iedere reactie van De Vermogensbeheerders zal ook schriftelijk of per e-mail plaatsvinden.

Contactgegevens:

De Vermogensbeheerders B.V.

T.a.v. klachtenfunctionaris

Postbus 13

5261 CJ Vught

info@devermogensbeheerders.nl

### **Inhoud van de klacht**

Bij het indienen van een klacht dient u een duidelijke omschrijving van uw klacht te geven, de dagtekening, uw naam- en adresgegevens, telefoonnummer en uw e-mailadres. De gegevens en de correspondentie die naar aanleiding van de klacht wordt gevoerd, worden geregistreerd.

### **Wat gebeurt er daarna?**

U krijgt binnen vijf werkdagen van De Vermogensbeheerders een ontvangstbevestiging van uw klacht en uw klacht wordt opgepakt door de klachtenfunctionaris. Uitgangspunt is dat een normale klacht binnen zes weken zal worden afgehandeld. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt u hierover tijdig schriftelijk of per e-mail geïnformeerd met daarbij de vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbij wel zal worden gereageerd.

### **Bent u niet tevreden met het antwoord?**

Indien u niet akkoord gaat met het klacht verantwoordelijk ingenomen standpunt dan heeft u de mogelijkheid hierop een reactie aan De Vermogensbeheerders te geven. Die reactie dient binnen zes weken in het bezit te zijn van de klachtenfunctionaris.

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door De Vermogensbeheer, dan kunt u twee dingen doen:



### **U kunt uw klacht indienen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

U kunt binnen 3 maanden na dagtekening van ons definitieve antwoord de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD neemt klachten in behandeling als de consument en de aanbieder er samen niet uitkomen.

De Vermogensbeheerders is aangesloten bij het KiFiD, en aanvaardt de uitspraken van de geschillencommissie van het KiFiD als bindend. Binnen KiFiD doorloopt uw klacht een aantal fasen. Hierover kunt u meer lezen op de website van het KiFiD ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

### **U kunt naar de rechter stappen**

Bent u het niet eens met het oordeel van KiFiD dan kunt u naar de rechter stappen. U kunt ook direct naar de rechter stappen zonder eerst naar het KiFiD te gaan. Als u meteen naar de rechter gaat, dan kunt u na een oordeel van de rechter niet meer naar het KiFiD.