



Klachtenprocedure Finaforte Vermogensbeheer

Uw vertrouwen, onze verantwoordelijkheid

Uw tevredenheid staat centraal

Finaforte Vermogensbeheer doet er alles aan om het vertrouwen dat u ons geeft volledig waar te maken. Wij werken vanuit de kernwaarden **Performance**, **Price** en **Planet**, ondersteund door [transparantie](#), [eenvoud](#) en [discipline](#).

Wij spannen ons nadrukkelijk in om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Onze toewijding aan excellente dienstverlening betekent dat wij continu werken aan het verbeteren van onze processen en de kwaliteit van onze adviezen. Wij begrijpen dat vermogensbeheer een kwestie van vertrouwen is, en dat vertrouwen verdienen wij elke dag opnieuw.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Uw feedback is voor ons van onschatbare waarde, omdat het ons helpt om te groeien en te verbeteren. In dat geval kunt u een klacht indienen. Wij nemen elke klacht serieus en behandelen deze met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

Hoe dient u een klacht in?

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening dan kunt u die per brief of e-mail bij ons indienen. Wij vragen u om uw klacht zo spoedig als mogelijk bij ons kenbaar te maken en uiterlijk binnen een jaar nadat u van de feiten kennis heeft genomen of heeft kunnen nemen. Deze termijn zorgt ervoor dat wij uw klacht adequaat kunnen onderzoeken en behandelen.

Iedere reactie van Finaforte Vermogensbeheer zal ook schriftelijk of per e-mail plaatsvinden, zodat er altijd een duidelijk overzicht is van de communicatie en afspraken. Dit bevordert de transparantie en zorgt voor duidelijkheid aan beide kanten.

1

Contactgegevens

Finaforte Vermogensbeheer B.V.

T.a.v. klachtenfunctionaris

E-mail: info@finaforte.nl

2

Inhoud van de klacht

Bij het indienen van een klacht dient u de volgende informatie te verstrekken:

- Duidelijke omschrijving van uw klacht
- Dagtekening
- Uw naam-en adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres

3

Registratie

De gegevens en de correspondentie die naar aanleiding van de klacht wordt gevoerd, worden zorgvuldig geregistreerd en vertrouwelijk behandeld conform de AVG-wetgeving.

De afhandeling van uw klacht



Dag 1-5

Ontvangstbevestiging

U krijgt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Uw klacht wordt direct opgepakt door onze klachtenfunctionaris.



Week 1-6

Onderzoek en behandeling

Uitgangspunt is dat een normale klacht binnen zes weken zal worden afgehandeld. Wij onderzoeken uw klacht grondig en nemen contact met u op indien aanvullende informatie nodig is.



Bij vertraging

Transparante communicatie

Mocht afhandeling binnen zes weken niet haalbaar zijn, dan wordt u hierover tijdig schriftelijk of per e-mail geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging en de nieuwe termijn.



Reactiemogelijkheid

Uw stem telt

Indien u niet akkoord gaat met ons ingenomen standpunt, heeft u de mogelijkheid hierop te reageren. Die reactie dient binnen zes weken in het bezit te zijn van de klachtenfunctionaris.

- ☐ **Let op:** Wij streven ernaar om elke klacht naar tevredenheid op te lossen. Uw feedback helpt ons om onze dienstverlening verder te verbeteren en aan uw verwachtingen te voldoen.

Niet tevreden met onze afhandeling?

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door Finaforte Vermogensbeheer, dan heeft u twee mogelijkheden om verder te gaan. Beide opties staan voor u open om ervoor te zorgen dat uw klacht een eerlijke en onafhankelijke beoordeling krijgt.



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFID)

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

Finaforte Vermogensbeheer 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.

Website: www.kifid.nl



Gang naar de rechter

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.

Belangrijk: Als u meteen naar de rechter gaat, dan kunt u na een oordeel van de rechter niet meer naar het KiFID. Overweeg daarom zorgvuldig welke route u kiest.