



## **Klachtenregeling**

John Financieel Advies streeft er naar om het best mogelijke advies ten volle tevredenheid uit te voeren voor al zijn klanten. Echter, waar gehakt wordt kunnen spaanders vallen. Uiteraard wordt er dan ook naar gestreefd om een eventuele klacht te verhelpen.

Mocht je niet tevreden zijn over de dienstverlening of mocht u een klacht hebben dan wil ik u hierbij vriendelijk verzoeken om zo snel mogelijk contact op te nemen edoch uiterlijk binnen zes weken na het ontstaan van uw klacht.

Uw klacht wordt serieus genomen, samen zullen we proberen om tot een oplossing te komen. Mochten we er desondanks niet gezamenlijk uitkomen dan kunt u zich richten op het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). John Financieel Advies is bij het KIFID aangesloten.

## **Goed gesprek**

De meeste klachten kunnen opgelost worden middels een goed gesprek op kantoor of telefonisch. Wij vragen u dan ook eerst contact met ons op te nemen voor het maken van een afspraak. Mocht een goed gesprek niet geleid hebben tot een bevredigende oplossing dan kunt u er voor kiezen om een schriftelijk klacht in te dienen per e-mail of een brief per post. U zult een bevestiging krijgen van ontvangst.

## **Verdere procedure**

Na ontvangst van uw klacht zal er een klachtendossier worden aangemaakt, waarna wij uw klacht nader zullen onderzoeken. Mocht onderzoek uitwijzen dat wij aanvullende informatie benodigd zijn, dan zult u dit van ons vernemen.

Na beraad zullen wij u informeren over ons standpunt. De voorkeur gaat uit naar een persoonlijk gesprek, echter u kunt ook kiezen voor een schriftelijke reactie mocht u dit op prijs stellen. Bij het geven van onze reactie, sturen we je ook informatie over de ombudsman en het KIFID. Dit zijn de partijen waartoe u zich binnen zes weken kunt wenden indien een klacht niet naar behoren is afgehandeld.

## **Lering uit verkregen klachten**

Klachten leiden er toe dat onze dienstverlening verder verbeterd kan worden in de toekomst. Wij kunnen u er dan ook van verzekeren dat uw klacht wordt meegenomen in de evaluatie van onze dienstverlening. Uiteraard hebben we als gezamenlijke doelstelling dat betreffende klachten in de toekomst voorkomen worden.

## **Privacy en bewaarplicht**

Met uw klacht gaan we met de groots mogelijke zorgvuldigheid om. Dit betekent dat uw informatie ook veilig wordt bewaard gedurende een periode van 24 maanden na afwikkeling van uw klacht.