

KLACHTENPROCEDURE APR 2018 - II EXPATS FINANCIAL SOLUTIONS

U heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van ons kantoor. In dat geval zal deze melding worden opgenomen in het door ons gehanteerde klachtenregister. In het klachtenregister nemen wij uw gegevens op waaronder;

- De inhoud van uw klacht
- De datum van melding van uw klacht
- De behandelaar waarover wordt geklaagd

Het is ons streven om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen. Uw klacht wordt uiterlijk binnen 3 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen. De naam van de behandelaar wordt in het klachtenregister opgenomen. De behandelaar bevestigt u de ontvangst van de klacht met een brief en zal de klacht direct in behandeling nemen.

Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk tien werkdagen gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgewikkeld.

Ingeval deze termijn niet haalbaar is zult u hierover zo vroeg mogelijk schriftelijk bericht ontvangen met vermelding van reden en de vermoedelijke termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond.

De behandeling van de klacht doorloopt de door ons kantoor gehanteerde standaard procedure.

De klachtenbehandelaar;

- a) bestudeert uw dossier;
- b) vergaart nadere informatie voor zover relevant;
- c) beoordeelt uw dossier;
- d;) bespreekt uw dossier met derden voor zover noodzakelijk;
- e) formuleert het definitieve besluit;
- f) informeert u per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie;
- g) neemt een kopie van deze brief op in het klachtenregister

De klachtenbehandelaar neemt uiterlijk binnen 3 werkdagen na het verzenden van deze brief contact met u op. Hij geeft een toelichting op de brief en het besluit en beantwoordt uw eventuele vragen.

De klachtenbehandelaar maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en neemt dit op in het klachtendossier. Indien u akkoord gaat met het besluit wikkelt de klachtenbehandelaar de klacht af. Ingeval u niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar maakt deze hiervan een aantekening in het klachtendossier en het klachtregister.