



Klachtenprocedure

Wij streven uiteraard naar tevreden klanten. Daarom zijn wij voortdurend bezig met de optimalisering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, dan vragen wij u hierover contact op te nemen met ons kantoor. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht hebben wij deze klachtenprocedure.

NAMACO Financiële Diensten beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren.

Heeft u een klacht? Dan vragen wij u uw klacht schriftelijk in te dienen:

- Per post; NAMACO Financiële Diensten, Transistorstraat 91 25, 1322 CL ALMERE.
- Per email; info@namaco-fd.nl

Graag ontvangen wij uw klacht onder vermelding van:

- uw naam en adresgegevens
- een korte omschrijving van uw klacht en wanneer deze is ontstaan
- uw voorstel voor een oplossing
- eventueel relevante documenten die de klacht onderbouwen

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.

Ons uitgangspunt is om uw klacht binnen vijftien werkdagen te behandelen.

U wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met deze klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KIFID is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Meer informatie vindt u op de website www.kifid.nl