

Klachten procedure

Matrix Financiële Diensten + Verzekeringen streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Bent u niet tevreden over de dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen. Matrix Financiële Diensten + Verzekeringen beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat wij u als klant beter kunnen adviseren. Daarom hebben wij een duidelijke klachtenprocedure voor u opgesteld en is het voor ons van belang dat uw klacht zo snel mogelijk wordt behandeld.

Stap 1: Klacht indienen

Om de klacht zo helder mogelijk te krijgen, verzoeken wij u de klacht schriftelijk in te dienen. Dit kan per post of per mail. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt. U krijgt binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen. Wij handelen uw klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken af.

Stap 2: Behandelen klacht

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris. Klachten die betrekking hebben op een specifiek persoon worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrokken is geweest. De verantwoordelijke functionaris zal contact met u opnemen voor een toelichting. Er zal uiteraard ook binnen Matrix Financiële Diensten gesproken worden met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

Stap 3: Oplossing

Op basis van de verzamelde informatie wordt er een passende oplossing gezocht. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de oplossing. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing, dan kunt u wederom contact opnemen en streven wij ernaar om samen tot een geschikte oplossing te komen.

Stap 4: Klacht niet tevreden afgehandeld?

Wanneer u vindt dat de klacht niet voldoende is afgehandeld of er geen passende oplossing tot stand is gekomen binnen de afgesproken termijn van 6 weken na ontvangst van uw klacht, kunt u zich wenden tot de geschillencommissie Kifid (www.kifid.nl). Vanaf dat moment worden de klachten behandeld conform de reglementen en procedures van Kifid.