



**HEERHUGOWAARD**  
Raadhuisstraat 7  
1701 EK Heerhugowaard  
Tel.: 072 57 44 777  
Fax: 072 57 44 977  
karin@financeenmore.nl  
ING bank 67.97.24.737  
KVK 37122405  
AFM 12007391



**ENKHUIZEN**  
Westerstraat 156  
1601 AN Enkhuzen  
Tel.: 0228 35 30 90  
Fax: 0228 35 30 91  
gert@financeenmore.nl  
RABO bank 11.81.72.662  
KVK 37126473  
AFM 12016254

[www.financeenmore.nl](http://www.financeenmore.nl)

## Klachtenprocedure **Finance & More**

Klachten die ons schriftelijk dan wel via e-mail bereiken zullen als volgt worden behandeld:

1. Registratie in klachtenmap. Geregistreerd worden: naam, adres, datum ontvangst van de klacht en een omschrijving van de klacht.
2. Klager ontvangt per omgaande bericht van ontvangst van zijn klacht.
3. Binnen twee weken ontvangt klager antwoord inzake zijn klacht. Wanneer de klacht terecht is zal in ons antwoord een voorstel tot schadevergoeding of andere compensatie worden voorgesteld.
4. Wanneer wij een klacht afwijzen dan zullen wij dit gemotiveerd doen. In ons antwoord verwijzen we altijd naar de mogelijkheid tot beroep via de burgerrechter dan wel het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Interne afhandeling**

1. De klacht wordt door het kantoor waar de klacht binnenkomt geadmistreerd en voorgelegd aan de directie.
2. De klacht wordt in het overleg met de directies van de verschillende Finance & More kantoren besproken.
3. Wanneer de situatie duidelijk is zal conform punten 3 en 4 van de klachtenprocedure antwoord gegeven worden.

## **Informatie klachteninstituut**

Via onderstaande link kunt U een bezoek brengen aan de website van het klachteninstituut:

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

In de dienstenwijzers van de filialen van Finance & More vindt u de WFT vergunningsnummers en de aansluitnummers bij KiFiD.