

## **WE HOREN GRAAG UW MENING**

U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch kan het zijn dat u over onze dienstverlening niet geheel tevreden bent. Wanneer Wolters & Co niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoeken wij u dit bij ons te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Mocht u van mening zijn dat u schade heeft geleden, dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om dit voor u op te lossen.

### **Hoe gaat het in z'n werk?**

1. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail bij ons kenbaar maken.
2. U krijgt van ons binnen 5 dagen na ontvangst van uw klacht een schriftelijke bevestiging van uw klacht. Wij zullen zo nodig aangeven of en zo ja welke – aanvullende – informatie wij van u nodig hebben.
3. U zult uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging een reactie ontvangen.
4. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn één of meerdere keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen etc. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen zij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

### **Geen overeenstemming**

Indien niet tot overeenstemming kan worden gekomen met uw adviseur over de oplossing van uw klacht, dan kunt u deze desgewenst schriftelijk voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag