

# Klachtenprocedure

## Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van FiCon, dan verzoeken wij u een klacht bij ons indienen. Op deze manier worden wij in staat gesteld onze dienstverlening verder te optimaliseren. Wij ontvangen uw klacht bij voorkeur via ons [klachtenformulier](#) of op ons telefoonnummer: 010-4114363.

Wij streven er naar uw klacht binnen 20 werkdagen af te handelen. Wij hanteren hierbij een vaste procedure:

- Dag 5 : Wij laten u weten wie binnen FiCon uw klacht behandelt.
- Dag 10 : U verneemt van ons de stand van zaken omtrent uw klacht.
- Dag 20 : Wij hebben de klacht afgehandeld. Zo niet, dan ontvangt u van ons bericht over het verdere verloop.

Genoemde werkdagen zijn uiterste termijnen.

## Klacht over financiële aanbieder of verzekeraar

Heeft u een klacht over de dienstverlening van, of over het product van een financiële aanbieder of verzekeraar dat u via FiCon heeft afgesloten, dan kunt u zich het beste wenden tot de desbetreffende financiële aanbieder of verzekeraar. Heeft u hier nog vragen over dan adviseren wij u graag.

Als wij, of de financiële aanbieder of verzekeraar, na het volgen van de interne klachtenprocedures niet met een passende oplossing voor uw klacht zijn gekomen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een klachteninstituut. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Wij zijn bekend onder aansluitnummer 300.005868.

### Kifid



Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is bedoeld om voor u, als consument, één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. Vanzelfsprekend kunt u altijd naar de rechter gaan in geval van een conflict, maar de binnenkort binnen Kifid werkzame Ombudsman en Geschillencommissie kunnen u een alternatief bieden: in een relatief kort tijdsbestek (procederen kost vaak jaren) wordt in overleg met de betrokken financiële dienstverlener getracht een oplossing te vinden of wordt geoordeeld over de kwestie.

Kifid wordt gefinancierd door een gelijknamige stichting die is opgericht door de genoemde branche-organisaties. Deze hebben overigens geen enkele invloed op of bevoegdheid ten aanzien van de wijze waarop een zaak wordt behandeld. Bovendien is de onafhankelijkheid van de Ombudsman en de Geschillencommissie gewaarborgd door hun reglementen en de wijze van hun benoeming.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).