

Klachtenregeling Ferenc Finance

Bij Ferenc Finance streven we naar de hoogste normen van klantenservice en klanttevredenheid. Onze toewijding aan het behartigen van uw belangen is een fundamenteel aspect van onze dienstverlening, en we nemen dit zeer serieus. Desalniettemin begrijpen we dat er situaties kunnen zijn waarin u niet volledig tevreden bent, en we moedigen u aan om ons hierover te informeren, omdat we van klachten kunnen leren en onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Bij Ferenc Finance worden alle klachten grondig onderzocht. Als u van mening bent dat u schade heeft geleden en uw klacht blijkt gerechtvaardigd te zijn, zullen we al het mogelijke doen om de kwestie op te lossen en u te compenseren.

Het klachtenproces verloopt als volgt:

1. Indienen van een klacht: U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk (via post of e-mail) bij ons indienen.
2. Registratie van uw klacht: Wij documenteren uw klacht zorgvuldig en maken onderscheid tussen algemene kritiekpunten, die worden gecommuniceerd met de betrokken medewerkers, en andere klachten die nader onderzoek vereisen.
3. Bevestiging en toewijzing: Binnen twee dagen ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van uw klacht, samen met informatie over wie uw klacht zal behandelen. Indien nodig, zullen we om aanvullende informatie vragen. U kunt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging een reactie verwachten.
4. Onderzoek en oplossing: Soms is het nodig om persoonlijke gesprekken te voeren, aanvullende informatie te verzamelen, enzovoort. Als we tot een overeenkomst kunnen komen over een oplossing, zullen we deze zo snel mogelijk implementeren.

Indien we het niet eens kunnen worden over de voorgestelde oplossing, kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt meer informatie vinden op hun website: www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar via het volgende postadres:

Kifid Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG

In gevallen waarin de oorzaak van uw klacht buiten onze bevoegdheid ligt, zullen wij u doorverwijzen naar de juiste instantie, zoals een geldverstrekker of verzekeraar. Wij streven ernaar u te allen tijde adequaat te ondersteunen en uw klachten op de meest passende manier aan te pakken.