

## Klachtenprocedure GeldXpert Nederland B.V.

Bent u niet tevreden?

Wij hechten sterk aan een goede relatie met u als klant en willen dat u tevreden bent over de dienstverlening van GeldXpert. Daarom doen wij onze uiterste best om de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden en daar waar mogelijk te verbeteren. Toch kan het gebeuren dat zaken anders lopen dan gewenst. Bent u niet tevreden over de dienstverlening van GeldXpert, laat dit ons zo snel mogelijk weten. Wij zoeken graag met u naar een passende oplossing.

Een klacht indienen bij uw GeldXpert-vestiging

Vaak kan een klacht snel en eenvoudig worden opgelost door uw GeldXpert. Uw klacht kunt u daarom het beste eerst aan uw GeldXpert voorleggen. U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Het correspondentieadres en telefoon van uw GeldXpert vindt u op de website ([www.geldxpert.nl](http://www.geldxpert.nl)).

Als u uw klacht indient, vermeldt u in ieder geval de volgende punten:

- Uw naam- en adresgegevens; uw telefoonnummer en e-mailadres waarop u te bereiken bent.
- De naam- en adresgegevens van een eventuele belangenbehartiger, bijvoorbeeld uw advocaat of uw rechtsbijstandsverzekeraar.
- Uw polisnummer / dossiernummer, als u klant bent van GeldXpert.
- De naam van uw GeldXpert adviseur.
- De datum waarop u uw klacht indient.
- De datum waarop uw klacht is ontstaan.
- Een omschrijving van uw klacht.
- Wat wilt u bereiken / wanneer is uw klacht voor u opgelost?
- Voeg eventueel kopieën toe van relevante informatie over uw klacht.

GeldXpert beschikt over een klachtenprocedure, waarmee uw klacht wordt geregistreerd en afgehandeld. De procedure die uw GeldXpert zal hanteren, is als volgt.

- U ontvangt van uw GeldXpert binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging dat uw klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
- Uw GeldXpert zal uw klacht inhoudelijk beoordelen en eventueel nadere informatie inwinnen bij u of bij derden.
- Uitgangspunt is dat de behandeling van uw klacht binnen uiterlijk 31 kalenderdagen gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgehandeld. Blijkt dit niet haalbaar te zijn, omdat het inwinnen van meer informatie meer tijd vergt of wegens andere omstandigheden, dan ontvangt u zo snel mogelijk bericht hierover en gaat een nieuw afhandelingstermijn van 31 kalenderdagen in.
- Wanneer uw klacht niet binnen de gestelde termijn van 31 kalenderdagen, of binnen maximaal 62 kalenderdagen, is afgehandeld, kan u de klacht ongegrond verklaren vanwege het uitblijven van een reactie. In dit geval kunt u uw klacht indienen bij GeldXpert Nederland B.V. en/of bij het KiFiD.
- De GeldXpert die uw klacht in behandeling heeft, doorloopt de volgende standaard procedure:
  - o Bestudeert uw dossier;
  - o Hoort de behandelende medewerker indien van toepassing;
  - o Vergaart nadere informatie;
  - o Beoordeelt uw dossier;
  - o Bespreekt uw dossier met derden indien nodig;

- o Formuleert het definitieve besluit;
  - o Informeert u per brief over dit besluit en de onderliggende motivatie;
  - o Neemt een kopie van de brief op in de GeldXpert-klachtenregistratie.
- Bent u akkoord met het besluit, dan wikkelt uw GeldXpert de klacht af.
- Bent u niet akkoord met het besluit, dan wordt dit genoteerd in de GeldXpert-klachtenregistratie.
- De klachtenbehandelaar attendeert u op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het hoofdkantoor, GeldXpert Nederland B.V. en/of het KiFiD. Deze mogelijkheid is u ook al in de ontvangstbevestiging aangegeven.
- In iedere fase van de klachtenprocedure kunnen u en uw GeldXpert de klacht op minnelijke wijze afhandelen. Zodra de klacht naar uw tevredenheid en die van uw GeldXpert is afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenprocedure.

#### Een klacht indienen bij GeldXpert Nederland

Als u uw klacht niet wil of kan voorleggen aan uw GeldXpert, kunt u uw klacht ook bij het hoofdkantoor, GeldXpert Nederland B.V., indienen. Dit kan schriftelijk via Postbus 42, 1812AA, Alkmaar of via het online klachtenformulier op de website ([www.geldxpert.nl](http://www.geldxpert.nl)).

Als u uw klacht indient, vermeldt u in ieder geval de volgende punten:

- Uw naam- en adresgegevens; uw telefoonnummer en e-mailadres waarop u te bereiken bent.
- De naam- en adresgegevens van een eventuele belangenbehartiger, bijvoorbeeld uw advocaat of uw rechtsbijstandsverzekeraar.
- Uw polisnummer/dossiernummer, als u klant bent van GeldXpert.
- De naam van uw GeldXpert adviseur.
- De datum waarop u uw klacht indient.
- De datum waarop uw klacht is ontstaan.
- Een omschrijving van uw klacht.
- Wat wilt u bereiken / wanneer is uw klacht voor u opgelost?
- Voeg eventueel kopieën toe van relevante informatie over uw klacht.

GeldXpert Nederland B.V. beschikt over een klachtenprocedure, waarmee uw klacht wordt geregistreerd en afgehandeld. De procedure die GeldXpert Nederland B.V. zal hanteren, is als volgt.

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging dat uw klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
- GeldXpert Nederland B.V. zal uw klacht inhoudelijk beoordelen en eventueel nadere informatie inwinnen bij u of bij derden.
- Uitgangspunt is dat de behandeling van uw klacht binnen uiterlijk 31 kalenderdagen gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgehandeld. Blijkt dit niet haalbaar te zijn, omdat het inwinnen van meer informatie meer tijd vergt of wegens andere omstandigheden, dan ontvangt u zo snel mogelijk bericht hierover en gaat een nieuw afhandelingstermijn van 31 kalenderdagen in.
- Wanneer uw klacht niet binnen de gestelde termijn van 31 kalenderdagen, of binnen maximaal 62 kalenderdagen, is afgehandeld, kan u de klacht ongegrond verklaren vanwege het uitblijven van een reactie. In dit geval kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

De klachtenbehandelaar die uw klacht in behandeling heeft, doorloopt de volgende standaard procedure:

- o Bestudeert uw dossier;
- o Hoort de behandelende medewerker;
- o Vergaart nadere informatie;
- o Beoordeelt uw dossier;
- o Bespreekt uw dossier met derden indien nodig;
- o Formuleert het definitieve besluit;
- o Informeert u per brief over dit besluit en de onderliggende motivatie;
- o Neemt een kopie van de brief op in de klachtenregistratie.

Bent u akkoord met het besluit, dan wikkelt de klachtenbehandelaar de klacht af.

Bent u niet akkoord met het besluit, dan noteert de klachtenbehandelaar dit in de klachtenregistratie.

De klachtenbehandelaar attendeert u op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de KiFiD. Deze mogelijkheid is u ook al in de ontvangstbevestiging aangegeven.

Na ontvangst van de uitspraak van GeldXpert Nederland B.V. en/of KiFiD is de klachtbehandelaar van uw GeldXpert verantwoordelijk voor de afwikkeling van de uitspraak.

In iedere fase van de klachtenprocedure kunnen u en GeldXpert Nederland B.V. de klacht op minnelijke wijze afhandelen. Zodra de klacht naar uw tevredenheid en die van GeldXpert Nederland B.V. is afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenprocedure.

Bent u nog niet tevreden?

Is uw klacht alsnog niet verholpen of is de afhandeling van uw klacht door uw GeldXpert of door GeldXpert Nederland B.V. niet naar uw wens afgehandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het KiFiD. Besluit u om uw klacht voor te leggen aan de KiFiD, dan zal de GeldXpert-vestiging en/of GeldXpert Nederland B.V. een kopie van alle correspondentie over uw klacht aan het de KiFiD sturen. Na ontvangst van de uitspraak van de KiFiD is de klachtbehandelaar van uw GeldXpert-vestiging verantwoordelijk voor de afwikkeling van de uitspraak.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AN Den Haag  
0900 – 355 22 48  
[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)