

Klachten regeling

Klachtenregeling Finance Partners
gevestigd te Haarlem

Indien u een klacht heeft over:

- geleverde adviezen in algemene zin
- financieringsadvies
- anderszins

kunt u deze klacht telefonisch, schriftelijk of per email bij Finance Partners indienen. De klacht dient u zoveel mogelijk te onderbouwen. Uw klacht ontvangen wij uiterlijk 10 werkdagen nadat de gebeurtenis zich heeft voorgedaan. Indien u een klacht heeft over een ander aspect dan de hierboven genoemde, dan kunt u die binnen 10 werkdagen onderbouwd aan ons kenbaar maken.

1 Behandeling klacht

De klacht wordt door Finance Partners in behandeling genomen. Er kan ook contact met de indiener van de klacht worden opgenomen voor een nadere toelichting op en/of onderbouwing van de klacht. Er zal indien van toepassing contact worden opgenomen met eventueel betrokken partijen (in het kader van hoor en wederhoor). Ook kunnen andere mogelijk betrokken partijen worden geraadpleegd.

2 Uitspraak over de klacht

Uiterlijk binnen twee weken na indiening van de klacht ontvangt u een schriftelijk gemotiveerde reactie van Finance Partners. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven. Mocht de klacht gegrond worden bevonden, dan zal een compensatie worden aangeboden. Dit kan in de vorm van een (gedeeltelijke) teruggave van de prijs of een andere met de klager overeen te komen compensatie.

3 Oneens met de uitspraak

Indien de klager het oneens is met de uitspraak dan zal de klacht aan een onafhankelijke derde worden voorgelegd. Deze onafhankelijke derde is een mediator die is aangesloten bij het **NMI**, een onafhankelijk instituut waar gekwalificeerde mediators zijn ingeschreven. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend. De kosten van deze mediator zijn voor rekening van de partij die in het ongelijk wordt gesteld door de mediator.

4 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Alle aan ons door de klager mondeling verstrekte informatie en/of toegestuurde bescheiden worden vertrouwelijk behandeld. Dit is ook van toepassing voor de correspondentie/bescheiden inzake de behandeling en uitspraak over de klacht. Voorts zal Finance Partners de van de klager verkregen informatie geheim houden.

5 Registratie

Finance-Partners draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten in haar administratie. De bewaartermijn van afgehandelde klachten bedraagt tenminste drie kalenderjaren, ingaande na afhandeling van de klacht.