

Klachtenprocedure

Inleiding

Puur Beleggen streeft naar een persoonlijke en excellente dienstverlening, waarbij het belang van haar relaties voorop staat. Integer handelen maakt een integraal onderdeel van onze dienstverlening uit. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hieronder vindt u hierover nadere informatie.

Hoe dient u een klacht in?

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van Puur Beleggen, dan kunt u die schriftelijk bij ons indienen. Een klacht dient binnen een jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan te worden ingediend. Wij sturen u binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging waarin tevens de termijn voor beantwoording van uw klacht wordt aangegeven. Wij streven ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, in de regel is dit binnen 4 weken.

Indien u een klacht heeft, dan stellen wij het op prijs als u eerst contact met ons opneemt om uw ontevredenheid te uiten. Dit kan via:

- Telefoonnummer: 071-7470115
- een e-mail naar: info@puur-beleggen.nl
- een brief naar: Puur Beleggen, t.a.v. de directie, Jonkerweg 20c, 2201 DZ Noordwijk

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht

Bent u het niet eens met de klachtafhandeling door Puur Beleggen dan kunt u twee dingen doen:

1. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Puur Beleggen is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna KiFiD). U kunt pas een klacht indienen bij het KiFiD nadat u de betreffende klacht eerst aan ons heeft voorgelegd. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, u het niet eens met de oplossing of Puur Beleggen heeft niet tijdig schriftelijk gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD. Lees meer over de procedure op de website van het KiFiD (www.kifid.nl).

2. De gang naar de rechter

Bent u het niet eens met het oordeel van het KiFiD, dan kunt u uw geschil aanhangig maken bij de burgerlijke rechter. U kunt ook meteen naar de bevoegde rechter gaan, zonder uw klacht eerst aan het KiFiD voor te leggen. Indien u besluit om direct naar de rechter te gaan, kunt u na het oordeel van de rechter niet meer naar het KiFiD. Het klachteninstituut mag namelijk geen klachten in behandeling nemen die al door een bevoegde rechter behandeld zijn.