

## Klachtenprocedure

### Inleiding

Comfort Vermogensbeheer BV (in het vervolg Comfort) zal zich inspannen om de belangen van haar cliënten zo goed en zorgvuldig mogelijk en conform de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken te behartigen. Desondanks is het mogelijk dat een cliënt in een enkel geval van mening is dat Comfort in strijd met de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken heeft gehandeld. In dat geval geldt onderstaande procedure.

### Indiening klacht

Het is van belang dat een klacht zo spoedig als mogelijk wordt ingediend. Hoe langer u daarmee wacht, des te moeilijker zal het zijn om alle informatie te achterhalen die nodig is om de klacht zorgvuldig in overweging te nemen.

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend:

Comfort Vermogensbeheer B.V.

Postbus 298

4940 AG Raamsdonksveer

[info@comfortvermogensbeheer.nl](mailto:info@comfortvermogensbeheer.nl)

Bij indiening van een klacht dient u een omschrijving van de klacht te geven, uw naam- en adresgegevens en telefoonnummer (en eventueel uw e-mailadres). Deze gegevens en de correspondentie die naar aanleiding van de klacht wordt gevoerd, worden geregistreerd door Comfort.

### Behandeling van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door de compliance medewerker. Het streven is om elke klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden. Indien voorzienbaar is dat de beantwoording binnen tien werkdagen niet haalbaar is, zal de compliance medewerker u daarover berichten en aangeven wat de reden van de vertraging is en binnen welke termijn beantwoording zal plaatsvinden. Deze termijn zal in principe niet langer zijn dan zes weken.

Voor de afhandeling van de klacht kan de compliance medewerker u eventueel verzoeken nadere informatie te verstrekken. Nadat uw klacht door de compliance medewerker in overleg met de directie van Comfort is besproken en de klacht in verhouding tot uw argumenten is beoordeeld, informeert de directie u schriftelijk en gemotiveerd over het standpunt van Comfort.

### **Uw reactie**

Indien u zich niet kunt vinden in het standpunt van Comfort, kunt u daarop vanzelfsprekend reageren. Die reactie dient binnen zes weken in het bezit te zijn van de compliance medewerker. Die zal opnieuw en in overleg met de directie van Comfort uw reactie beoordelen. Uw reactie zal worden beantwoord op de wijze en termijn als hierboven is beschreven.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Comfort is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFiD). Het KlFiD is bedoeld voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners. Op basis van de klachtenprocedure bij KlFiD mag u bij KlFiD pas schriftelijk een klacht indienen met betrekking tot de dienstverlening van Comfort, nadat u de betreffende klacht eerst aan Comfort heeft voorgelegd.