

Klachtenregeling:

Klachten?

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter niet uit te sluiten dat er helemaal geen fouten worden gemaakt. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Alle klachten worden door de klachtencoördinator behandeld. Indien uw klacht naar uw inzicht niet afdoende behandeld wordt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het:

Register financieel echtscheidingsadvies (www.rfea.nl/consument/klacht)



Scheiden is emotie. Scheiden betekent veel regelen. En scheiden zorgt voor onzekerheid over de toekomst, die voor 80% afhankelijk is van de financiële (on)mogelijkheden. Dan zijn rust, overzicht en de juiste beslissingen nodig. Het laatste waar u op zit te wachten is een ondeskundig adviseur. Maar hoe weet u wanneer een adviseur wél deskundig is? Daar is het keurmerk RFEA voor. Een waarborg (inclusief gedragscode en klachtenregeling) voor onafhankelijk en deskundig advies. Bij een financieel echtscheidingsadviseur met RFEA-stempel staat uw belang voorop! Wanneer u er met de RFEA niet uitkomt, kunt u de klacht ter beoordeling voorleggen aan de Commissie van Toezicht RFEA. Lees de klachtenprocedure om te zien hoe u een klacht indient en hoe die vervolgens wordt behandeld

Federatie financieel planner (www.ffp.nl)



Zekerheid over deskundigheid en objectiviteit . Wilt u een financieel planner in de arm nemen? Kies dan niet zomaar een adviseur maar een gecertificeerd financieel planner met het FFP-Keurmerk. Dit keurmerk garandeert de kwaliteit van de aangesloten planners. Zo heeft u zekerheid over de deskundigheid en objectiviteit van de adviseur die u wilt inschakelen. Het FFP-Keurmerk bestaat sinds 1996. Om het keurmerk te mogen voeren, moet een gecertificeerd financieel planner aan strenge eisen en regels voldoen. Hierdoor kunt u vertrouwen op zijn deskundigheid, integriteit en praktijkervaring. En - belangrijker nog - op objectief, passend en toekomstbestendig advies dat u werkelijk verder helpt. Concreet biedt het FFP-Keurmerk u de volgende harde garanties:

- Een financieel planner voldoet aan strenge opleidings- en (bij)scholingseisen.
- Hij heeft een gedragscode ondertekend die hem verplicht altijd objectief te blijven en in uw belang te handelen.
- U kunt een klacht indienen als u vindt dat uw financieel planner zich niet of onvoldoende aan deze regels houdt.
- Uw klacht wordt behandeld door een Commissie van Toezicht.