

Klachtenregeling Advitas B.V.

1. Inleiding

Advitas B.V. streeft ernaar dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval kunt u een klacht indienen. Deze klachtenregeling beschrijft hoe wij klachten behandelen en welke mogelijkheden u heeft als u het niet eens bent met onze reactie.

2. Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht indienen door een e-mail te sturen naar **klachten@advitas.nl**. Vermeld hierbij:

- uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer;
- een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- eventuele documenten ter onderbouwing (bijvoorbeeld een nota);
- hoe u denkt dat wij uw klacht naar tevredenheid kunnen oplossen.

3. Behandeling van uw klacht

- Binnen **10 werkdagen** ontvangt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
- Wij beoordelen uw klacht zorgvuldig en betrekken daarbij indien nodig uw financieel adviseur.
- Binnen een redelijke termijn, uiterlijk **3 weken** na ontvangst, ontvangt u onze inhoudelijke reactie en – indien van toepassing – een voorstel tot oplossing.

4. Herziening van ons standpunt

Indien u het niet eens bent met onze reactie, kunt u binnen 4 weken na dagtekening een schriftelijk verzoek tot herziening indienen via klachten@advitas.nl. Wij beoordelen dit verzoek zorgvuldig.

Wanneer u nieuwe of gewijzigde informatie of omstandigheden kunt aanvoeren, kan dit aanleiding zijn om uw klacht opnieuw inhoudelijk in behandeling te nemen.

5. Externe klachtenbehandeling

Wanneer onze interne procedure geen voor u bevredigende oplossing oplevert, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

- U kunt dit doen:
 - nadat onze interne klachtenprocedure volledig is doorlopen, of
 - indien u **8 weken na het indienen van uw klacht** nog geen reactie van ons heeft ontvangen.
- Uw klacht moet uiterlijk worden ingediend:
 - **binnen 1 jaar** na uw oorspronkelijke klacht bij Advitas, of
 - **binnen 3 maanden** na onze definitieve reactie.
- Advitas heeft gekozen voor de procedure met **niet-bindend advies**.

Meer informatie vindt u op www.kifid.nl.

6. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).