Klachtenregeling

Bent u ontevreden over de dienstverlening van Qonsult? Laat het ons weten. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch loopt het soms anders. Dit vinden wij vervelend. Laat ons weten wat uw klacht is, dan zoeken we samen naar een passende oplossing.

Klacht oplossen

Als u een klacht heeft kunt u deze per e-mail aan ons doorgeven op info@qonsult.nl Wij verzoeken u vriendelijk om in uw e-mail de volgende zaken te vermelden:

- Uw naam, adres, e-mail en telefoonnummer;
- Een omschrijving van uw klacht;
- Een inschatting van de eventuele schade (stuur bijvoorbeeld een nota als bijlage);
- Hoe u denkt dat we uw klacht naar tevredenheid kunnen oplossen.

Klachtverwerking

Binnen tien werkdagen nemen wij contact met u op om de ontvangst van uw klacht te bevestigen en te controleren of we uw klacht goed begrijpen.

We bekijken uw klacht aandachtig en zoeken uit wat er gebeurd is. We beoordelen uw klacht in alle redelijkheid en betrekken daar uiteraard ook uw financieel adviseur in. Als we tot de conclusie komen dat we fouten hebben gemaakt, bekijken we samen met u waar we ons kunnen verbeteren. En hoe we u tevreden kunnen stellen. U ontvangt binnen een redelijke termijn (maximaal 3 weken) definitief een antwoord met een oplossing.

Tevreden oplossing

Bent u tevreden met de oplossing die we u geboden hebben? Dan zijn wij ook tevreden. U heeft ons in staat gesteld te leren van eventuele fouten en ons effectiever laten werken. Vanaf nu kunnen we ons blijven richten op het verder ontzorgen van uw financiële situatie.

Herzieningsverzoek

Het kan natuurlijk zijn dat u het niet eens bent met de reactie op uw klacht, dan kunt u Qonsult vragen om haar standpunt te herzien. Dit kan door middel van een schriftelijke reactie naar info@qonsult.nl. Met name wanneer er sprake is van nieuwe of gewijzigde informatie en/of omstandigheden, kan het raadzaam zijn om een herzieningsverzoek in te dienen. Qonsult zal uw dossier dan heropenen en opnieuw beoordelen.

Reactietermijn

Uw herzieningsverzoek moet binnen vier weken na dagtekening van het antwoord op uw klacht zijn ontvangen. Reacties of herzieningsverzoeken die na deze termijn worden ingediend beantwoorden wij niet meer inhoudelijk.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) biedt u als consument één loket voor beslechting van geschillen over alle financiële diensten. De procedure is als volgt: Indien u geen reactie heeft ontvangen van Qonsult kunt u uw klacht vanaf 8 weken na het indienen van uw klacht bij info@qonsult.nl voorleggen aan het Kifid. Bij uw klacht moet uvermelden op welke datum u bij Qonsult heeft geklaagd en aangeven dat Qonsult niet binnen8 weken heeft gereageerd.

Ook kunt u uw klacht indienen, nadat de interne klachtenprocedure bij Qonsult volledig is doorlopen en dit heeft geleid tot een definitieve afwijzing en u het met deze afwijzing niet eens bent. De klacht moet binnen een jaar ingediend worden nadat u uw klacht aan Qonsult heeft voorgelegd of binnen drie maanden na dagtekening van de definitieve reactie waarin Qonsult haar standpunt over uw klacht aan u kenbaar heeft gemaakt. Voor het indienen van uw klacht bij het Kifid en de klachtenprocedure van het Kifid verwijzen wij u naar de website van het Kifid, www.kifid.nl. Nadat uw klacht is geregistreerd, zal de Geschillencommissie van het Kifid beoordelen of uw klacht in behandeling kan worden genomen en zo ja, op welke wijze.