

KLACHTENREGELING BESMART

Om een goede behandeling van klachten te waarborgen, hanteert BeSmart een klachtenprocedure. Wanneer u een klacht heeft, of niet tevreden bent over de wijze waarop een klacht door ons is afgehandeld, dient u de klachtenprocedure te volgen. U ontvangt van ons altijd een antwoord, omdat we de klachten namelijk graag met u oplossen.

Indienen van een klacht

Heeft u een klacht dan kunt deze mondeling of schriftelijk (ook per e-mail via info@besmartib.nl) indienen.

Schriftelijke klachten kunt u adresseren aan:

BeSmart
T.a.v. de directie
Oranje Nassaulaan 5
1075 AH AMSTERDAM

Een schriftelijke klacht dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- a. Uw naam en adres
- b. Uw depotnummer en/of rekeningnummer
- c. De omschrijving van uw klacht
- d. De eventuele bescheiden die de klacht onderbouwen.

Mondelinge klachten

Mondelinge klachten kunnen door een medewerker van BeSmart worden behandeld indien u genoeg neemt met een mondelinge afhandeling. Indien deze niet kan worden afgehandeld door de medewerker kunnen wij besluiten deze klacht alsnog later mondeling af te handelen of deze klacht alsnog schriftelijk af te handelen.

De directie van BeSmart wordt over iedere mondeling afgehandelde klacht geïnformeerd.

Behandeling van schriftelijke klachten

De directie van BeSmart is verantwoordelijk voor het behandelen van schriftelijke klachten. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigen wij de ontvangst hiervan. Verder streven wij ernaar om een eerste inhoudelijke reactie te geven binnen 15 werkdagen. Als de omstandigheden hiervoor aanleiding geven kunnen wij de betrokken medewerker(s) en u verzoeken om nadere informatie te verstrekken.

Klachteninstituut

Bent u het niet eens met onze oplossing of hebben wij uw klacht afgewezen dan kan het geschil worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG. Meer informatie over het KiFiD vindt u op www.kifid.nl

Geschillen kunnen ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

Amsterdam, 27 juli 2016