

## Klachtenprocedure

### Inleiding

Care Investment Services B.V. (Care IS) vindt het belangrijk om haar cliënten persoonlijk, integer en gedegen te behandelen en zal de belangen van cliënten conform de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken behartigen. Desondanks kan het voorkomen dat u van mening bent dat Care IS zich niet aan de geldende voorwaarden of de gemaakte afspraken heeft gehouden. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hieronder vindt u hierover nadere informatie.

### Hoe kunt u een klacht indienen

Indien u een klacht heeft met betrekking tot de dienstverlening van Care IS kunt u die schriftelijk bij Care IS indienen. Een klacht dient binnen een jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan te worden ingediend. Care IS stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Care IS streeft ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

Indien u een klacht heeft, neemt u dan eerst contact op met Care IS:

- Op telefoonnummer: 0299-720961
- Via een e-mail naar: [info@care-is.nl](mailto:info@care-is.nl)
- Via een brief aan: Care IS  
T.a.v. directie  
Mgr. C. Veermanlaan 1G  
1131 KB Volendam

### Niet eens met de afhandeling

Bent u het niet eens met de klachtafhandeling door Care IS dan kunt u twee dingen doen.

#### 1. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Care IS is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna KiFid). U kunt pas een klacht indienen bij het KiFid nadat u de betreffende klacht eerst aan Care IS heeft voorgelegd. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, u het niet eens bent met de uitkomst of Care IS niet binnen 6 weken schriftelijk heeft gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het KiFid. Lees meer over de procedure op de website van het KiFid ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

#### 2. Naar de rechter stappen

Bent u het niet eens met het oordeel van het KiFid dan kunt u naar de rechter stappen. U kunt ook meteen naar de bevoegde rechter te gaan, zonder eerst naar het KiFid te gaan.

Belangrijk te weten: als u meteen naar de rechter gaat, kunt u na een oordeel van de rechter niet meer naar het KiFid. Het klachteninstituut mag namelijk geen klachten in behandeling nemen die al door een bevoegde rechter behandeld zijn.