



Klachtenprocedure De' Medici

Het kan voorkomen dat de dienstverlening van De' Medici niet (geheel) in overeenstemming is met jouw wensen. In dat geval kun je een schriftelijke klacht indienen bij De' Medici.

Een schriftelijke of via een elektronische communicatie ingediende klacht dient ondertekend te zijn en bevat tenminste:

1. De naam en het adres van de klager;
2. De dagtekening;
3. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Je ontvangt hierop een getekende ontvangstbevestiging, waarna De' Medici jouw klacht zal beoordelen.

De' Medici is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Ofschoon De' Medici ernaar streeft jouw klacht zo spoedig mogelijk te behandelen, is het niet uitgesloten dat afhankelijk van onder meer de complexiteit van de klacht, de behandeling enige tijd kan vergen. Je ontvangt van ons een schriftelijk antwoord op uw klacht.

Jouw klacht kunt u zenden naar:

De' Medici
Lange Amerikaweg 67
7332 BP APELDOORN

Ben je niet tevreden met ons antwoord? Dan kun je binnen 3 maanden na dagtekening van ons antwoord de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Dit is een onafhankelijke financiële geschilleninstantie. De' Medici is aangesloten bij KIFID.

KIFID
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

www.kifid.nl