

## KLACHTENPROCEDURE DOIJER & KALFF

Wij werken elke dag met veel enthousiasme en energie om een goede dienstverlening aan u te verlenen. Mocht u ontevreden zijn over onze dienstverlening dan zullen wij het uiterste doen om u toch te tevreden te stellen. Hiervoor heeft Doijer & Kalff een klachtenprocedure in het leven geroepen. De werkwijze van onze klachtenprocedure is transparant en meetbaar.

- # U dient uw klacht aan ons kenbaar te maken, dit kan telefonisch of per e-mail.  
E-mail: [info@doijerkalff.nl](mailto:info@doijerkalff.nl)  
Telefonisch (09.00u – 17.30): 0031 (0)10- 254 0080
  
- # Er wordt gezocht naar een wederzijdse oplossing zodat u een tevreden klant blijft.
  
- # Mocht dit voor u onbevredigend zijn dan verzoeken wij u om schriftelijk uw klacht uiteen te zetten  
  
Contactgegevens:  
Doijer & Kalff B.V.  
t.a.v. Klachtenafhandeling  
's Gravelandseweg 21b  
1211BN Hilversum  
Nederland  
  
In uw brief geeft u duidelijk aan wat uw klacht is en welke wijze u de klacht graag verholpen ziet. Wij beoordelen uw klacht uiterlijk binnen 3 weken met een schriftelijk antwoord.
  
- # Indien u nog steeds ontevreden bent kunt u contact opnemen met Kifid ( [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) )  
Dit is een onafhankelijk klachten instituut waar u een klachtenformulier kunt downloaden. U klacht dient binnen 3 maanden aangemeld te worden.
  
- # Als u een klacht indient is het mogelijk om een kopie te sturen naar Meldpunt Financiële Markten. De AFM kan besluiten of wij als financiële onderneming de regels heeft overtreden of een onderzoek in stellen naar onze werkwijze. De AFM zal geen klachtinhoudelijk contact hebben of een oplossing in het geschil bieden.
  
- # Het Kifid komt met een onafhankelijk oordeel over uw klacht.

We zijn er ons van bewust dat dit een grondige procedure is en zullen zo vroeg mogelijk met u naar een oplossing zoeken. Maak daarom enig ongemak of klacht over onze dienstverlening zo vroeg mogelijk kenbaar.