



## Klachtenprocedure

Wilgenhaege wil haar klanten persoonlijk, integer en gedegen adviseren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Wilgenhaege. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hieronder vindt u hierover nadere informatie.

U kunt een klacht met betrekking tot onze dienstverlening schriftelijk bij ons indienen. Een klacht dient binnen een jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan te worden ingediend. U kunt binnen een week een ontvangstbevestiging of een reactie op uw klacht verwachten. Wij streven ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen. Wilgenhaege valt onder het gedragstoezicht van de AFM. Dit gedragstoezicht is gericht op ordelijke en transparante financiële marktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en zorgvuldige behandeling van cliënten.

### **1. U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij Wilgenhaege:**

Wilgenhaege  
T.a.v. directie  
Marktplein 47  
2132 DA Hoofddorp

### **2. Kifid**

Wordt uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld of bent u het niet eens met de uitkomst, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD, klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zijn door Wilgenhaege in beginsel als niet-bindend aanvaard. Wilgenhaege kan in individuele gevallen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening wel als bindend aanvaarden maar is hier niet toe gehouden. De Ombudsman ziet af van behandeling van uw klacht, wanneer u deze niet heeft ingediend binnen drie maanden nadat u het standpunt van Wilgenhaege heeft ontvangen.

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)