



CARE4CAPITAL

# KLACHTENBELEID EN PROCEDURE

CARE4CAPITAL.NL

# KLACHTENBELEID EN PROCEDURE

## Inleiding

Care4Capital zal de belangen van cliënten conform de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken behartigen. Wij vinden het belangrijk om de cliënten persoonlijk, integer en gedegen te behandelen. Als u van mening bent dat Care4Capital zich onvoldoende of niet heeft gehouden aan de geldende voorwaarden of de gemaakte afspraken, kunt u een klacht indienen.

## Route voor het indienen van een klacht

U kunt uw klacht omtrent de dienstverlening schriftelijk bij Care4Capital indienen. De klacht dient binnen de redelijke termijn van 1 jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan kenbaar te worden gemaakt bij Care4Capital. De ontvangst van de klacht zal door Care4Capital binnen 1 werkweek worden bevestigd. Vervolgens streven wij ernaar om een klacht zo spoedig mogelijk, maar altijd binnen de wettelijke termijn van 6 weken, af te handelen.

### U kunt uw brief richten aan:

Care4Capital Vermogensbeheer  
t.a.v. de Directie  
Herenweg 57A  
2105 MD HEEMSTEDÉ

Of via mail: [info@care4capital.nl](mailto:info@care4capital.nl)

Uiteraard zijn wij ook telefonisch bereikbaar via kantoornummer: +31 (0)23 741 0120

## Onafhankelijke bemiddeling

Als u het niet eens bent met de klachtafhandeling van Care4Capital, of als u van ons niet binnen 8 weken na het indienen van uw klacht een inhoudelijke reactie heeft gekregen, dan heeft u twee mogelijkheden.

### a) Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Care4Capital is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna Kifid). Het Kifid is een onafhankelijk geschilleninstituut dat zich richt op geschillen met financiële dienstverleners.

In het geval u het niet eens bent met het besluit van Care4Capital op uw klacht, dan kunt u zich wenden tot het Kifid. Voor meer informatie over de procedure en de tijdslijnen die het Kifid hanteert, verwijzen wij u naar de site van het Kifid ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl))

*Let op: u kunt pas een klacht indienen bij het Kifid nadat u de betreffende klacht in eerste instantie heeft voorgelegd aan Care4Capital.*

### b) Direct naar de rechter stappen

Als u zich niet kunt vinden in het oordeel van het Kifid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de civiele rechter. Tevens kunt u zich direct tot de civiele rechter wenden.

*Let op: Indien u uw klacht heeft voorgelegd aan de rechter heeft u geen mogelijkheden meer uw klacht voor te leggen aan het Kifid. Dit klachteninstituut mag geen klachten in behandeling nemen die al door de rechter behandeld zijn.*

