



KLACHTENPROCEDURE DIENSTVERLENING STICHTING FFP

Stichting Federatie Financieel Planners (FFP) streeft ernaar om de dienstverlening en producten zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer bereikbaarheid, informatievoorziening, inhoud en snelheid van werken een rol.

Bent u ontevreden over de dienstverlening en/of producten van FFP, *die **niet** na een enkele toelichting of aanpassing door uw contactpersoon bij FFP kan worden verholpen?* Dan kunt u daarover – uiterlijk binnen één maand na het voorval – per e-mail een klacht indienen.

FFP ziet een klacht niet alleen als een signaal dat een dienst of product niet aan de verwachtingen voldoet, maar ook als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daarom worden alle klachten, van zowel de aangesloten financieel planners als relaties, serieus genomen.

HEEFT U EEN KLACHT OVER ONZE DIENSTVERLENING OF PRODUCT?

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht per e-mail indienen bij de klachtencoördinator via klachten@ffp.nl.

Vermeld hierbij:

- Contactgegevens
Uw contactgegevens, telefoonnummer en, indien van toepassing op uw klacht, uw registratienummer.
- Omschrijving van de klacht
Omschrijf uw klacht kort en bondig, voorzien van relevante informatie.

U ontvangt binnen een week per e-mail een ontvangstbevestiging, waarbij melding wordt gemaakt van de doorlooptijd van de behandeling van uw klacht. Gestreefd wordt om uw klacht binnen twee weken af te handelen.

2. Behandeling van uw klacht

Uw klacht wordt behandeld door de klachtencoördinator. Als er nog vragen zijn, dan neemt de klachtencoördinator contact met u op.

3. Afhandeling en besluit

Op basis van de verzamelde informatie wordt u door de klachtencoördinator geïnformeerd over de afhandeling van de klacht en/of het genomen besluit.

4. Oneens met de afhandeling en/of het besluit?

Als u het oneens bent met de afhandeling van de klacht en/of het genomen besluit, dan kunt u binnen één maand schriftelijk een beroep indienen via klachten@ffp.nl

5. Overige klachten

Informatie over de behandeling van een klacht van een consument kunt u lezen in het Klachtenreglement Stichting FFP in mijnCFP.nl.

OVERIG

- De klacht en de afhandeling daarvan wordt door FFP geregistreerd en bewaard voor een periode van maximaal vijf jaar;
- Ondanks het indienen van een klacht, bent u verplicht om aan alle financiële voorwaarden, behorende bij uw registratie, te voldoen;
- Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

CONTACT

Bij vragen

E. info@ffp.nl

T. 035 – 30.20.120

Bij klachten

E. klachten@ffp.nl

T. 035 – 30.20.120

Versie: 4 december 2023, versie 1.0

Status: Vastgesteld in de bestuursvergadering van 12 december 2023 en treedt in werking op 15 januari 2024.