Care IS vermogensbeheer

Klachtenprocedure

Mgr. C. Veermanlaan 1G, 1131 KB Volendam

Klachtenprocedure

Care Investment Service B.V. (hierna: Care IS) vindt het belangrijk om cliënten persoonlijk, integer en zorgvuldig van dienst te zijn. Care IS behartigt de belangen van cliënten volgens de geldende voorwaarden en de gemaakte afspraken. Als u van mening bent dat Care IS zich niet aan deze voorwaarden of afspraken heeft gehouden, kunt u een klacht indienen. Hieronder leest u hoe dat werkt.

Hoe u een klacht kunt indienen

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Dan kunt u deze schriftelijk bij ons indienen. Een klacht moet binnen één jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan bij ons binnen zijn. Care IS stuurt binnen één week na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging. We streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk af te handelen.

U kunt uw klacht op de volgende manieren aan ons doorgeven:

- Telefonisch via: 0299-720961
- Per e-mail: info@care-is.nl
- Per brief: Care IS vermogensbeheer
  T.a.v. de directie
  Mgr. C. Veermanlaan 1G
  1131 KB Volendam

Niet eens met de afhandeling

Als u het niet eens bent met de manier waarop Care IS uw klacht heeft afgehandeld, dan heeft u twee mogelijkheden.

1. Klachteninstituut financiële dienstverlening

Care IS is aangesloten bij het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid). U kunt pas een klacht indienen bij het Kifid nadat u de klacht eerst aan Care IS heeft voorgelegd.

U kunt naar het Kifid als:

- uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld;
- u het niet eens bent met de uitkomst;
- Care IS niet binnen 8 weken schriftelijk heeft gereageerd.

Lees meer over de procedure op de website van het Kifid (www.kifid.nl).

2. Naar de rechter stappen

Bent u het niet eens met het oordeel van het Kifid? Dan kunt u naar de rechter stappen. U kunt er ook voor kiezen om meteen naar de bevoegde rechter te gaan, zonder eerst naar het Kifid te gaan. Belangrijk om te weten: als u meteen naar de rechter gaat, kunt u na een oordeel van de rechter niet meer naar het Kifid. Het klachteninstituut mag namelijk geen klachten behandelen die al door een bevoegde rechter zijn behandeld.

Disclaimer

Deze publicatie is opgesteld door Care IS vermogensbeheer. De informatie in dit document is bedoeld als algemene uitleg. De inhoud houdt geen rekening met uw persoonlijke situatie. De informatie is geen persoonlijk beleggingsadvies. Ook is het geen aanbod om financiële producten te kopen of verkopen, of om gebruik te maken van beleggingsdiensten. U beslist zelf wat u met deze informatie doet. U kunt aan deze publicatie geen rechten ontlenen.

We hebben deze publicatie met zorg samengesteld en gebruiken bronnen die wij betrouwbaar vinden. We streven ernaar dat de informatie correct en actueel is. Toch kunnen er fouten in staan. We kunnen niet garanderen dat alle informatie volledig of foutloos is. Hoewel we zorgvuldig omgaan met berekeningen en cijfers, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor schade (zoals financieel verlies) die ontstaat door het gebruik van deze publicatie. De inhoud kan op elk moment worden aangepast, zonder voorafgaande aankondiging. Care IS vermogensbeheer is niet verplicht om de informatie te actualiseren. We zijn ook niet aansprakelijk voor druk- of schrijffouten.

Let op: Beleggen brengt risico's met zich mee. De waarde van uw belegging kan stijgen of dalen. Resultaten uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst. U kunt (een deel van) uw inleg verliezen.

Care IS vermogensbeheer is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37162744 en heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) op grond van artikel 2:96 van de Wet op het financieel toezicht.