

Klachtenprocedure FA Quintus & Partners

Graag informeren wij u over de klachtenprocedure van **FA Quintus & Partners**, zodat u precies weet hoe u – mocht dat nodig zijn – een klacht bij ons kunt indienen en wat u van ons kunt verwachten in de verdere afhandeling.

1. Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht bij ons kenbaar maken via:

- **E-mail:** info@faquintusenpartners.nl
- **Post:** FA Quintus & Partners, t.a.v. R.B.M. de Jong, Dorpsstraat 42, 6042 LC Roermond
- **Telefoon:** 06 – 506 376 12 (mobiel)

Vermeld in uw bericht alstublieft:

- Uw naam en contactgegevens
 - Uw dossier- of referentienummer
 - Datum en omschrijving van uw klacht
 - Eventuele relevante bijlagen (correspondentie, offertes, nota's)
-

2. Bevestiging van ontvangst

Binnen **2 werkdagen** ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging. Deze bevat:

- Uw interne dossiernummer
 - Naam en direct telefoonnummer of e-mail van de behandelend klachtenfunctionaris
 - Indicatie van de verwachte behandeltermijn (standaard: **4 weken**)
-

3. Onderzoek en behandeling

Onze klachtenfunctionaris zal:

1. **Dossieronderzoek**
 - Bestuderen van uw polisvoorwaarden, eerdere correspondentie en interne notities.
2. **Toelichting en gesprekken**
 - Zo nodig contact opnemen voor aanvullende informatie of een toelichtend gesprek.
3. **Interne consultatie**
 - Raadplegen van betrokken collega('s) en afdelingen voor een compleet beeld.

Elke stap wordt zorgvuldig gedocumenteerd in ons digitale dossier, zodat wij de voortgang kunnen bewaken en u altijd op de hoogte kunnen houden.

4. Tussentijdse update

Indien de klacht complex blijkt en niet binnen 4 weken kan worden afgerond, ontvangt u uiterlijk op dag **28** een tussentijdse update met:

- Een korte stand van zaken
 - Een nieuwe, concrete datum waarop u onze definitieve reactie kunt verwachten
-

5. Beslissing en afsluiting

U ontvangt uiterlijk binnen **4 weken** na ontvangst van uw klacht:

- Een schriftelijke beslissing (gegrond of ongegrond)
- Een onderbouwing van onze bevindingen
- Een voorstel voor eventuele herstel- of compensatiemaatregelen

Uw dossier wordt pas afgesloten nadat u akkoord bent gegaan met ons voorstel of nadat de wettelijke afhandeltermijn is verstreken.

6. Escalatiemogelijkheden

Bent u niet tevreden met onze beslissing?

1. **Interne heroverweging**
 - Vraag binnen **2 weken** schriftelijk heroverweging aan bij onze directie.
 2. **Externe klachteninstanties**
 - **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag – www.kifid.nl
 - **Nationale Ombudsman**
www.nationaleombudsman.nl
-

7. Vragen en ondersteuning

Voor vragen of verdere toelichting kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris:

- **Telefoon:** 06 – 506 376 12
- **E-mail:** info@faquintusenpartners.nl

Wij streven ernaar uw klacht snel, transparant en zorgvuldig af te handelen en waarderen uw feedback om onze dienstverlening continu te verbeteren