Fidamy

Klachtenbeleid

Effective 1 January 2025

Klachtenbeleid

Klacht indienen

Wij doen onze uiterste best, zodat je tevreden kunt zijn over onze dienstverlening. Helaas loopt het niet altijd zoals we willen. Dan horen we dat graag. Samen met jou proberen we dan tot een oplossing te komen.

Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt op twee verschillende manieren een klacht indienen:

- Per e-mail: Klacht@fidamy.com
- Per post
  Fidamy B.V.
  Fred. Roeskestraat 115
  1076 EE Amsterdam

Je klacht ingediend, en dan?

1. **We informeren je binnen 10 werkdagen**
   Een eerste reactie ontvang je binnen 10 werkdagen na ontvangst van je klacht. Lukt het ons niet om op tijd een inhoudelijke reactie te geven op je klacht? Dan laten we je weten wanneer je deze wel kunt verwachten.

2. **We nemen contact met je op**
   We nemen contact op om je klacht te bespreken of als wij extra informatie van je nodig hebben.

3. **We beoordelen je klacht**
   Onze directie beoordeelt je klacht integer en zorgvuldig.

4. **Antwoord op je klacht**
   We gaan er altijd vanuit dat we er samen uitkomen en dat we je een passende oplossing kunnen bieden. Wijzen wij je klacht toch af? Dan leggen wij ook uit waarom.

Niet tevreden met de uitkomst?

Dan kun je ons gegeven antwoord voorleggen aan een onafhankelijke instantie. Dit kan nadat onze interne klachtenprocedure volledig is doorlopen. We laten je altijd weten wanneer je de interne klachtenprocedure hebt doorlopen. Hierna kun je je klacht voorleggen aan onderstaande onafhankelijke instantie:

- **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**
  Heb je een klacht of geschil? Deze wordt alleen door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) behandeld als je een consument of klein zakelijke ondernemer bent. Je moet dan wel eerst onze interne klachtprocedure doorlopen. Als wij je doorverwijzen naar het Kifid, heb je drie maanden om je klacht daar in te dienen.

  Gegevens Kifid:
  Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
  Postbus 93257
  2509 AG Den Haag
  Telefoon (070) 333 89 99
  www.kifid.nl

- **Rechter**

Je kunt ervoor kiezen om je klacht of geschil door de rechter te laten beoordelen. Let op: als het Kifid al een bindende uitspraak heeft gedaan, dan kun je niet meer naar de rechter.

Stap je direct naar de rechter? Dan kun je daarna niet meer naar Kifid. Als je naar de rechter gaat kost dat geld. Bemiddeling door Kifid is (grotendeels) gratis.