



Klachtenreglement

BK Financial Services B.V. vindt het belangrijk dat zowel de medewerkers als de klant zich veilig en tevreden kunnen voelen in onze omgeving. Wij doen er alles aan om dit zo goed mogelijk te kunnen waarborgen. Mocht u niet tevreden zijn over onze dienstverlening dan horen wij dat natuurlijk graag, zodat wij hierop kunnen handelen.

Als u een klacht en/of aanmerking heeft op een medewerker van BK Financial Services B.V. hopen wij dat jullie dit samen kunnen oplossen. Wij verwachten van onze medewerkers dat ze met u meedenken. Als dit niet het geval is dan kunt u contact opnemen met de contactpersoon van BK Financial Services B.V.

Mocht u een klacht hebben die betrekking heeft op het proces van BK Financial Services B.V. kunt u contact opnemen met de contactpersoon van BK Financial Services B.V.

U kunt uw klacht richten aan:

BK Financial Services B.V.

t.a.v. de administratie

Rijtuigweg 44

4611 EL Bergen op Zoom

info@bkfinancialservices.nl

- De klacht dient te zijn ondertekend, een dagtekening en bevat tenminste de naam en adres van de indiener
- De klacht moet een duidelijke omschrijving hebben van de gedragingen/proces waarover geklaagd wordt
- U kunt eventuele stukken mee indienen die betrekking hebben op de klacht

Klachtenbehandeling

- Uw klacht wordt door ons ontvangen en direct in behandeling genomen. De klacht zal geregistreerd worden
- Afhankelijk van de complexiteit zal er vrijwel voor directe bemiddeling gezorgd worden
- Als beide partijen tevreden zijn met het resultaat zal de klacht afgehandeld zijn
- Mocht het niet leiden tot een besluit dan zullen er juridische stappen ondernomen worden.

De klacht zal worden vastgelegd in een rapport