

## Klachtenprocedure

---

Bij Ascot Advies vinden we klanttevredenheid heel belangrijk. Op het moment dat u ontevreden is vaak een telefoontje al genoeg. Onze medewerkers denken graag met u mee over een passende oplossing. Komen jullie er samen niet uit, dan heeft u altijd nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

### Definitie

Voor ons is een klacht elke schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, waarbij Ascot Advies niet aan de verwachtingen heeft voldaan.

### Indienen

U kunt een klacht op de volgende manieren indienen

- Het invullen van het klachtenformulier op onze website
- Telefonisch contact opnemen met 071 303 15 35
- Door een brief te sturen naar: Ascot Advies B.V. t.a.v. klachtenafdeling, Wijchenseweg 10, 6537 TL Nijmegen

### Reactietermijn

- U ontvangt binnen 2 werkdagen van ons een ontvangstbevestiging;
- U ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie;
- Soms hebben we meer tijd nodig om u klacht te onderzoeken. Als dit het geval is dan zullen we dit bij u aangegeven en u laten weten voor welke datum u een reactie van ons kunt verwachten.

### Niet eens met de oplossing?

Wij vinden het belangrijk om uw klacht goed op te lossen. Bent u het onverhoopt toch niet eens met de oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij. Wij verlenen hier onze volle medewerking aan. Als particulier kunt u binnen 3 maanden na onze definitieve reactie op uw klacht een klacht indienen bij het [Kifid](#). Dit kan online of via:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Als bedrijf kunt u geen klacht indienen bij het Kifid. Op het moment dat u geen klacht wil indienen bij het Kifid of u als bedrijf het niet eens bent met de door ons aangeboden oplossing, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.