

## Klachtenregeling Sectie5 Beheer BV

Indien u niet tevreden bent over de dienstverlening door Sectie5 kunt u telefonisch, schriftelijk dan wel per e-mail een klacht indienen. Eventuele klachten komen binnen bij de CFRO. De CFRO ziet toe op een adequate en tijdige afhandeling van de klachten. Het streven is dat alle klachten/vragen binnen twee weken schriftelijk worden beantwoord. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt u hier schriftelijk over geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd. Tijdens het directieoverleg worden alle openstaande klachten behandeld en krijgt u zo snel mogelijk antwoord.

Indien u niet akkoord gaat met de afhandeling van de klacht en er is sprake van een blijvend geschil, dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ("Kifid"), waarbij Sectie5 is aangesloten. KiFiD is een onafhankelijk loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners, waar consumenten en financiële dienstverleners sinds 1 april 2007 terecht kunnen.

In het geval van een conflict heeft u ook de mogelijkheid om naar de rechter te stappen. KiFiD biedt echter een aantrekkelijk alternatief (sneller en goedkoper voor beide partijen). De binnen KiFiD werkzame ombudsman financiële dienstverlening probeert in een kort tijdsbestek in overleg met de betrokken financiële dienstverlener en consument een oplossing te vinden. Als dat niet mogelijk is kan de geschillencommissie een bindend oordeel uitspreken over de kwestie.

Meer informatie over KiFiD kunt u lezen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)