

Klachtenprocedure Ace Finance

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen wij dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus. Zo kennen wij een interne klachtenprocedure en zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Neem eerst contact op met ons om uw klacht te bespreken. Wij behartigen uw belangen en zijn ten allen tijden uw eerste aanspreekpunt. Vaak kunnen wij uw klacht snel behandelen en oplossen.

U kunt uw officiële klacht per email (voorkeur) of brief aan ons kenbaar maken. Onze gegevens zijn:

Ace Finance
hello@acefinance.nl
Dorpsstraat 843^e
1566 EH Assendelft

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen dan ontvangt u van ons binnen 3 werkdagen een bevestiging per email. Wilt u liever een schriftelijke reactie, geeft u dit dan aan bij het indienen van uw klacht.

Binnen 14 dagen ontvangt u van ons een eerste inhoudelijke reactie. Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer het niet lukt om tot een gezamenlijke oplossing te komen dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet dit doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons heeft gekregen.

Gegevens Kifid:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 932572509 AG Den Haag
Telefoon (070) 333 89 999
consumenten@kifid.nl
www.kifid.nl

Ook is het mogelijk om met uw klacht naar de burgerrechter te stappen. Wanneer u met uw klacht naar de rechter gaat kunt u niet meer naar het Kifid. Zie ook de consumenteninformatie “Een financiële klacht” van de AFM.