

## Klachtenprocedure

Wij doen natuurlijk onze uiterste best om je goed van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening. We horen graag van je als je een klacht hebt. Wij zullen vervolgens ons best doen om je klacht op te lossen. Misschien heeft de klacht te maken met iets waar je adviseur je in kan ondersteunen. Dan is het goed om ook contact op te nemen met je financieel adviseur over de beste vervolgstappen.

### Redelijke termijn

Alle klachten/geschillen die betrekking hebben op de dienstverlening van Dazure B.V. worden in behandeling genomen door de klachten coördinator: Sanne Pfneisel. Dazure stuurt je binnen 3 werkdagen een eerste reactie. Mocht er meer tijd nodig zijn om jouw klacht te onderzoeken, dan geven we aan binnen welke termijn je een (vervolg)reactie kan verwachten, in de vorm van een antwoord of een oplossing. We proberen jouw klacht binnen 14 dagen te behandelen. Mocht het niet mogelijk zijn om binnen deze 14 dagen te reageren, dan laten we je dit op tijd weten. We vermelden hierbij de reden en de termijn waarop wel een antwoord of oplossing wordt gegeven. Je kunt maximaal twee keer een verlengingsbrief met een verlening van maximaal 10 werkdagen ontvangen. Is toch nog meer informatie nodig? Dan worden de termijnen verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie wordt ontvangen.

Je klacht kun je sturen naar:

Dazure B.V.  
T.a.v. Sanne Pfneisel  
Postbus 1148  
4801 BC Breda

Of mail je klacht naar: [servicedesk@dazure.nl](mailto:servicedesk@dazure.nl)

Als het antwoord niet overeenkomt met je verwachting, en de klachtenprocedure van Dazure is doorlopen, dan kun je je binnen 3 maanden wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (verder ook: Kifid). Kifid is een onafhankelijk klachtenloket dat zich bezighoudt met het oplossen van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Dazure is bekend bij het Kifid onder 300.014580.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257  
2509 AG 's-Gravenhage  
Telefoon: 070 – 333 8 999  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) - [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Om een klacht in te dienen bij Kifid, moet je je eerst registreren op [www.mijnkifid.nl](http://www.mijnkifid.nl).

Als je geen gebruik wilt maken van deze klachtenbehandeling procedure, of je vindt de behandeling of uitkomst hiervan niet bevredigend, kun je het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Voor vragen kun je mailen naar [info@dazure.nl](mailto:info@dazure.nl) en/of ons telefonisch benaderen: 076-5310758.

Indien je aanspraak wilt maken op de herstelkostenregeling, kun je deze [procedure](#) aanhouden die wij hiervoor hebben opgesteld. Voor vragen of kennisgeving kun je ons in dit geval bereiken op [financieel@dazure.nl](mailto:financieel@dazure.nl).