



**FINANCE
FACTOR**

**Klachtenregeling
FinanceFactor**



FINANCE FACTOR

Inleiding

FinanceFactor hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw zorg, opmerking of klacht nemen wij uiterst serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem. U kunt contact opnemen met de directie: Albert Allmers (06-21211750) of Simon Anderiesen (06-14837464).

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel indienen ter attentie van de directie. De procedure is als volgt:

- 1 Klachten kunnen per e-mail naar info@financefactor.nl of schriftelijk worden ingediend bij: FinanceFactor BV, Zeestraat 70, 2518 AC Den Haag.
- 2 Vermeld in de formele klacht uw bedrijfsnaam, bedrijfsadres en uw persoonlijke gegevens met uw functie.
- 3 De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de indiener.
- 4 De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de directie.
- 5 De directie zal binnen één dag telefonisch met u contact opnemen.
- 6 Binnen één week kunt u een schriftelijke reactie verwachten.

Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren. We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.