

Klachtenprocedure



Klachtenprocedure

Axento vermogensbeheer (hierna: Axento) vindt het belangrijk om cliënten persoonlijk, integer en zorgvuldig van dienst te zijn. Axento behartigt de belangen van cliënten volgens de geldende voorwaarden en de gemaakte afspraken. Als u van mening bent dat Axento zich niet aan deze voorwaarden of afspraken heeft gehouden. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hieronder leest u hoe dat werkt.

Hoe u een klacht kunt indienen

Hebt u een klacht over onze dienstverlening? Dan kunt u die schriftelijk bij ons indienen. Een klacht moet binnen één jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan bij ons binnen zijn. Axento stuurt binnen één week na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging. We streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk af te handelen.

Hebt u een klacht? Neem dan eerst contact op met Axento:

- Telefonisch via: +32 3 808 31 99
- Per e-mail via: info@axentovermogensbeheer.be
- Per brief naar: Axento vermogensbeheer
T.a.v. de directie
Mgr. C. Veermanlaan 1G
1131 KB Volendam

Niet akkoord met de afhandeling

Bent u niet akkoord met de manier waarop Axento uw klacht heeft afgehandeld, dan hebt u twee mogelijkheden.

1. Klachteninstituut financiële dienstverlening

Axento is aangesloten bij het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid). U kunt pas een klacht indienen bij het Kifid nadat u de klacht eerst aan Axento hebt voorgelegd.

U kunt naar het Kifid als:

- uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld;
- u niet akkoord bent met de uitkomst;
- Axento niet binnen 8 weken schriftelijk heeft gereageerd.

Lees meer over de procedure op de website van het Kifid (www.kifid.nl).

2. Naar de rechter stappen

Bent u niet akkoord met het oordeel van het Kifid? Dan kunt u naar de rechter stappen. U kunt er ook voor kiezen om meteen naar de bevoegde rechter te gaan, zonder eerst naar het Kifid te gaan. Belangrijk om te weten: als u meteen naar de rechter gaat, kunt u na een oordeel van de rechter niet meer naar het Kifid. Het klachteninstituut mag namelijk geen klachten behandelen die al door een bevoegde rechter zijn behandeld.

Disclaimer

Deze publicatie is opgesteld door Axento. De informatie in dit document is bedoeld als algemene uitleg. De inhoud houdt geen rekening met uw persoonlijke situatie. De informatie is geen persoonlijk beleggingsadvies. Ook is het geen aanbod om financiële producten te kopen of verkopen, of om gebruik te maken van beleggingsdiensten. U beslist zelf wat u met deze informatie doet. U kunt aan deze publicatie geen rechten ontlenen.

We hebben deze publicatie met zorg samengesteld en gebruiken bronnen die wij betrouwbaar vinden. We streven ernaar dat de informatie correct en actueel is. Toch kunnen er fouten in staan. We kunnen niet garanderen dat alle informatie volledig of foutloos is. Hoewel we zorgvuldig omgaan met berekeningen en cijfers, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor schade (zoals financieel verlies) die ontstaat door het gebruik van deze publicatie. De inhoud kan op elk moment worden aangepast, zonder voorafgaande aankondiging. Axento is niet verplicht om de informatie te actualiseren. We zijn ook niet aansprakelijk voor druk- of schrijffouten.

Let op: Beleggen brengt risico's met zich mee. De waarde van uw belegging kan stijgen of dalen. Resultaten uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst. U kunt (een deel van) uw inleg verliezen.

Axento is een handelsnaam van Care Investment Services B.V. Deze onderneming is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37162744 en heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) op grond van artikel 2:96 van de Wet op het financieel toezicht.