

Klachtenregeling

We doen ons best om je goed te helpen met advies over pensioen, inkomenszekerheid, vermogen en financiële planning. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Dat vinden we jammer, maar vooral ook belangrijk om te horen. Jouw klacht helpt ons beter te worden.

Wat is een klacht?

Een klacht is alles waar jij je niet goed bij voelt in onze samenwerking. Dat kan gaan over onze adviezen, onze communicatie of hoe we met je omgaan. Laat het ons gerust weten.

Hoe kun je een klacht indienen?

Je mag je klacht op de manier indienen die jij het prettigst vindt:

- **Mailen:** stuur een e-mail naar info@pensioentijd.nu.
- **Bellen:** bel ons op + 31 (0)85 760 21 65.
- **Post:** stuur een brief naar Businesspoint Schippersstop, Habraken 2601-2605, 5507 TR Veldhoven.
- **Online:** via het contactformulier op www.pensioentijd.nu.

Laat alsjeblieft weten:

- Wie je bent (naam, contactgegevens).
- Waarover je ontevreden bent.
- Eventueel: dossiernummer of de naam van degene met wie je contact had.
- Eventuele documenten of bewijsstukken.

Wat doen we met jouw klacht?

- Binnen **5 werkdagen** krijg je van ons een ontvangstbevestiging.
- We behandelen je klacht zorgvuldig en eerlijk.
- Meestal hoor je binnen **15 werkdagen** van ons wat we ermee hebben gedaan. Als dat langer duurt, houden we je op de hoogte.
- Elke klacht wordt geregistreerd. We kijken regelmatig naar alle klachten om te zien waar we van kunnen leren. Zo proberen we onze service steeds verder te verbeteren.

Toch niet tevreden?

Als we er samen niet uitkomen, kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke instantie:

Kifid – Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Website: www.kifid.nl

Telefoon: 070 – 333 89 99

Aansluitnummer: 300.018335

Let op: je hebt **maximaal 1 jaar** de tijd om je klacht aan Kifid voor te leggen na onze reactie.

Pensioentijd versie 2025.001

