

## *Klachtenprocedure*

Wij vinden het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn met onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent met onze diensten. Wij stellen het op prijs als u dit met ons wilt delen, zodat wij tot een oplossing kunnen komen en onszelf kunnen verbeteren. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. We hebben een klachtenprocedure ingesteld die wij hieronder beschrijven.

### **In onderling overleg**

In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen, waardoor een klacht meestal snel kan worden opgelost. Voor een dergelijk overleg kunt u contact opnemen met:

- uw contactpersoon. Hij/zij is degene die het werk heeft uitgevoerd en is dus het beste in staat om samen met u tot een oplossing te komen.
- de directie. Indien u er met uw contactpersoon niet uitkomt, is er de mogelijkheid om contact op te nemen met de directie. Dit kan
  - per post. U kunt uw klacht schriftelijk sturen naar Bell Pension Consultants & Actuaries B.V. t.a.v. de directie, Herculesplein 40, 3584 AA Utrecht
  - per e-mail. U kunt uw klacht schriftelijk sturen naar [secretariaat@bellpca.com](mailto:secretariaat@bellpca.com)

Op een klacht zal binnen een termijn van vier weken worden gereageerd. Wij proberen een klacht binnen deze termijn ook af te handelen. Indien dat niet lukt, bijvoorbeeld omdat meer informatie of onderzoek nodig is, dan zullen wij u daarover binnen deze termijn informeren, met een motivering en een verwachte nieuwe afhandelingstermijn.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

### **KiFid**

Komen wij er in onderling overleg niet uit, dan is het goed om te weten dat Bell is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid). Het KiFid is een onafhankelijke instantie die bemiddelt en/of oordeelt bij conflicten tussen consumenten en financiële dienstverleners. De contactgegevens van het KiFid zijn als volgt:

Postadres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
Bezoekadres: Bordewijklaan 38, 2591 XR Den Haag  
Telefoonnummer: 070 333 8999  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

De uitspraak van de Geschillencommissie van het Kifid is bindend voor Bell.

### **Rechter**

Uiteraard kunt u zich ook tot een burgerlijk rechter wenden in geval van een klacht of conflict.