

## **Klachtenprocedure**

### **Klachten**

DuurzaamInvesteren.nl heeft een formele klachtenprocedure. Deze dient ervoor om tevreden klanten te waarborgen door eventuele klachten op te lossen en deze in de toekomst te voorkomen. Klachten kunnen worden gebruikt voor verdere verbeteringen van de dienstverlening en interne organisatie en behartigen van de belangen van onze klanten.

### **Melden van een klacht**

Een klacht kunt u melden via het formulier op de Contact pagina van de website. Wij verzoeken u daarbij uw contactgegevens op te geven alsmede een beschrijving van de klacht.

### **Afhandeling**

Uw klacht zal worden opgenomen in het klachtenregister van DuurzaamInvesteren.nl. Binnen 24 uur na melding wordt de ontvangst aan u bevestigd met een email.

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht zal met u contact worden opgenomen omtrent de klacht. Dit kan telefonisch dan wel via de email gebeuren door een medewerker van DuurzaamInvesteren.nl.

### **KiFiD**

Crowdinvesting B.V is het bedrijf achter DuurzaamInvesteren. Crowdinvesting B.V. is aangesloten bij het KiFiD. Mocht een klacht naar uw mening niet naar behoren zijn opgelost, dan is het inschakelen van het KiFiD mogelijk. Het KiFiD is een onafhankelijk klachtenorgaan voor de financiële sector. U vindt de website van het KiFiD op:

<https://www.kifid.nl>.