



## Klachtenprocedure Meesman

Bij Meesman Indexbeleggen willen wij u als klant de best mogelijke dienstverlening bieden. Toch kan het gebeuren dat wij niet aan uw verwachtingen voldoen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening horen we dat graag van u. Samen met u kunnen wij dan op zoek naar een passende oplossing.

### Indienen van uw klacht

Indien onze dienstverlening niet aan uw verwachtingen voldoet, kunt u in eerste instantie contact opnemen met ons. Wij zijn bereikbaar per e-mail ([info@meesman.nl](mailto:info@meesman.nl)) en per telefoon (070-3637300). Mocht dit niet tot de gewenste oplossing leiden, kunt u uiteraard een klacht indienen. Deze ontvangen wij graag schriftelijk, per e-mail ([info@meesman.nl](mailto:info@meesman.nl)) of per post: Meesman Indexbeleggen, Alexanderstraat 23, 2514 JM Den Haag met in het onderwerp de vermelding 'Klacht'.

### Afhandeling van uw klacht

Wij streven naar een zorgvuldige en spoedige afhandeling van uw klacht. Uiterlijk binnen 2 werkdagen ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging waarin wij laten weten dat wij uw klacht in behandeling hebben genomen en wanneer u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten. Iedere klacht wordt voorgelegd aan een directielid.

### Eventuele vervolgstappen

Zijn wij er niet in geslaagd om uw klacht naar tevredenheid op te lossen? Dan kunt u zich richten tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([Kifid](#)). Uw klacht wordt alleen door het Kifid behandeld als u eerst onze klachtprocedure heeft doorlopen. Meesman Indexbeleggen is niet bindend aangesloten bij het Kifid. Bent u het niet eens met het niet-bindende uitspraak van het Kifid dan kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden. Ook wij zijn niet gebonden om de uitspraak op te volgen. Wel zullen wij ons uiterste best doen om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

### Verbeteren dienstverlening

Graag willen wij benadrukken dat wij uw opmerkingen en klachten serieus nemen. Het is voor ons belangrijke informatie om onze dienstverlening aan u en onze andere klanten verder te verbeteren en om soortgelijke toekomstige klachten te voorkomen.